

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008  
UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KARANTINA  
PERTANIAN PADA BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II  
TARAKAN**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**AGUS ALI HAMZAH**

**NIM. 501575386**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2019**

**ABSTRACT**  
**IMPLEMENTATION OF ISO 9001:2008 QUALITY MANAGEMENT**  
**SYSTEM FOR PUBLIC SERVICES IN THE AGRICULTURAL**  
**QUARANTINE AGENCY**  
**IN TARAKAN AGRICULTURE QUARANTINE AGENCY CLASS II**

Agus Ali Hamzah  
 dekaforjustice9939@gmail.com

Graduate Program  
 Indonesia Open University

User satisfaction of agricultural quarantine services before and after the implementation of ISO 9001:2008 QMS in the Tarakan Agriculture Quarantine Agency Class II was EXCELLENT. This is evidenced by the results of the Community Satisfaction Index survey before (2012 with a value of 79.254 in Good Category) and after (2017 with a value of 91.590 in Very Good categories) the implementation of ISO 9001:2008 QMS.

Quality Management System prior to the implementation of ISO 9001:2008 namely not having documents as work reference standards and not all personnel want to prepare service devices. Whereas after the application of ISO 9001:2008, now having documents as work reference standards, all personnel had service devices according to the standards set by the leadership, when replacing HR all documents as work references were available and controlled, and there was an increase in discipline.

Management's responsibility before implementing ISO 9001:2008 which is responsibility but not detailed. Whereas after the application of ISO 9001:2008, now a written and socialized responsibility is stipulated, each person understands and implements the provisions, and there are clear and measurable quality objectives.

Resource management prior to the implementation of ISO 9001:2008, namely management of resources but not in detail. Whereas after implementing ISO 9001:2008, it now has details of the HR competency matrix, analyst needs and HR development programs, there are minimum standards for facilities and infrastructure requirements and use rules, clarity of responsibilities implemented, work does not accumulate in one section, and facilitate monitoring.

Factors that influence the implementation of ISO 9001: 2008 QMS based on George Edward III Theory are Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. The influence of communication, namely the plan or work procedure becomes clear, the existence of clear communication media, and clear information conveyed. Influence of resources, namely recruitment of freelancers (THL), and not having multiple positions. The effect of disposition, namely the existence of goals and quality objectives to be achieved, and a high commitment in carrying out the task. The influence of bureaucratic structure, namely the existence of a Standard Operating Procedure (SOP) which is a guideline for each implementator, as well as a long bureaucratic flow simplified for the sake of improving quality.

**Keywords :** Implementation, ISO 9001:2008, Public Services.

**ABSTRAK**  
**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008**  
**UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KARANTINA PERTANIAN**  
**PADA BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TARAKAN**

Agus Ali Hamzah  
 dekaforjustice9939@gmail.com

Program Pasca Sarjana  
 Universitas Terbuka

Kepuasan pengguna jasa karantina pertanian sebelum dan sesudah penerapan SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah SANGAT BAIK. Hal ini dibuktikan dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelum (2012 dengan nilai 79,254 kategori Baik) dan sesudah (2017 dengan nilai 91,590 kategori Sangat Baik) penerapan SMM ISO 9001:2008.

Sistem Manajemen Mutu sebelum penerapan ISO 9001:2008 yaitu tidak memiliki dokumen sebagai standar acuan kerja, dan tidak semua personil mau menyiapkan perangkat pelayanan. Sedangkan setelah penerapan ISO 9001:2008, kini memiliki dokumen sebagai standar acuan kerja, semua personil memiliki perangkat pelayanan sesuai standar yang ditetapkan pimpinan, pada saat penggantian SDM semua dokumen sebagai acuan kerja tersedia dan terkendali, serta ada peningkatan dalam kedisiplinan.

Tanggung Jawab Manajemen sebelum penerapan ISO 9001:2008 yaitu ada tanggung jawab tapi tidak terinci. Sedangkan setelah penerapan ISO 9001:2008, kini penetapan tanggung jawab tertulis dan disosialisasikan, setiap personil memahami dan melaksanakan ketentuan, serta ada sasaran mutu yang jelas dan terukur.

Pengelolaan Sumber Daya sebelum penerapan ISO 9001:2008 yaitu ada pengelolaan sumber daya tapi tidak terinci. Sedangkan setelah penerapan ISO 9001:2008, kini memiliki rincian matrix kompetensi SDM, analisis kebutuhan dan program pengembangan SDM, ada standar minimal kebutuhan sarana prasarana dan aturan penggunaannya, kejelasan tanggung jawab yang dilaksanakan, pekerjaan tidak menumpuk pada satu bagian, serta memudahkan dalam pemantauan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi SMM ISO 9001:2008 berdasarkan Teori George Edward III adalah Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Pengaruh komunikasi, yaitu rencana atau prosedur kerja menjadi jelas, adanya media komunikasi yang jelas, serta jelasnya informasi yang disampaikan. Pengaruh sumber daya, yaitu rekrutmen Tenaga Harian Lepas (THL), serta tidak terjadi rangkap jabatan. Pengaruh disposisi, yaitu adanya tujuan dan sasaran mutu yang akan dicapai, serta komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas. Pengaruh struktur birokrasi, yaitu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap *implementator*, serta alur birokrasi yang panjang disederhanakan demi peningkatan kualitas mutu.

**Kata Kunci :** Implementasi, ISO 9001:2008, Pelayanan Publik.

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk Pelayanan Publik di Badan Karantina Pertanian pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Tarakan, 5 Maret 2018  
Yang Menyatakan



( Agus Ali Hamzah )  
NIM. 501 575 386

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG**

Nama : Agus Ali Hamzah  
NIM : 501 575 386  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul TAPM : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008  
untuk Pelayanan Publik di Badan Karantina Pertanian pada  
Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program  
Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka  
pada :

Hari/Tanggal : Sabtu / 1 Desember 2018  
Waktu : 15.00 Wita

Dan telah dinyatakan **LULUS**

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji  
Nama : Dr. Agus Santoso, M.Si.

Tanda Tangan

Penguji Ahli  
Nama : Prof. Dr. Nurliah Nurdin S.Sos., M.A.

Pembimbing I  
Nama : Dr. Samodra Wibawa, M.Sc.

Pembimbing II  
Nama : Dr. Tri Darmayanti, M.A.



**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

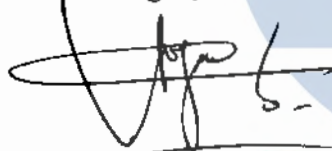
**PERSETUJUAN TAPM  
PASCA UJIAN SIDANG**

**Judul TAPM** : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008  
untuk Pelayanan Publik di Badan Karantina Pertanian pada  
Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan

**Penyusun TAPM** : Agus Ali Hamzah  
**NIM** : 501 575 386  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Hari/Tanggal** : Senin / 14 Januari 2019

Menyetujui :

Pembimbing II,



**Dr. Tri Darmayanti, M.A.**  
NIP. 19600410 198903 2 001


Pembimbing I,



**Dr. Samodra Wibawa, M.Sc**  
NIP. 19650827 199103 1 001

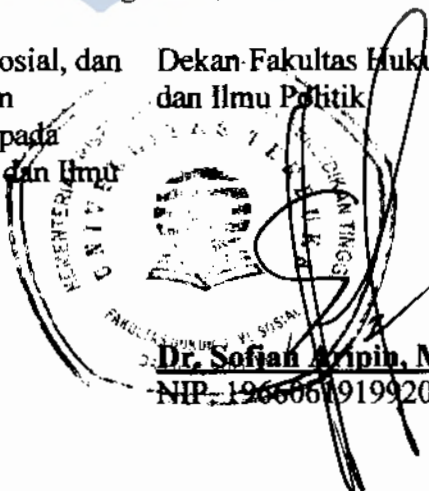
Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan  
Politik dan Mengelola Program  
Magister Administrasi Publik pada  
Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu  
Politik



**Dr. Darmanto, M.Ed**  
NIP. 195910271986031003

Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial,  
dan Ilmu Politik



**Dr. Sofian Aripin, M.Si**  
NIP. 196606191992031002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Nikmat dan Taufik-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal tesis ini dengan baik, sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Administrasi Publik di UPBJJ-UT Tarakan.

Dalam penyusunan proposal tesis ini tentunya peneliti mengalami berbagai hambatan yang tidak dapat diselesaikan sendiri. Namun hambatan-hambatan tersebut dapat teratasi dengan adanya bantuan dari pihak lain. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D., selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Bapak Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si. selaku Kepala Pusat Pengelolaan dan Penyelenggaraan Program Pascasarjana pada LPPMP Universitas Terbuka.
3. Prof. Daryono, SH, MA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed. selaku Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik dan Mengelola Program Magister Administrasi Publik pada Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. Sofjan Arifin, M.Si selaku Kepala UPBJJ-UT Tarakan selaku penyelenggara Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik.
6. Bapak Dr. Samodra Wibawa, M.Si selaku pembimbing I yang telah

- memberikan dorongan, semangat, dan bimbingan dengan baik.
7. Ibu Dr. Tri Darmayanti, M.A. selaku pembimbing II yang telah memberikan dorongan, semangat, dan bimbingan dengan baik.
  8. Bapak Amril, S.Sos., M.M. selaku Kepala Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
  9. Para Guru Besar dan Pembahas Ahli, Dosen Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah membina dan membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis dalam menjalankan tugas sehari-hari.
  10. Seluruh Pejabat Struktural, Fungsional, Teknis Karantina Hewan, Teknis Karantina Tumbuhan dan Seluruh Pegawai maupun THL Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini.
  11. Seluruh pegawai Universitas Terbuka yang telah memberikan dukungan selama kegiatan belajar mengajar dan dalam pembuatan penelitian ini.
  12. Kedua orang tua, istri dan anak-anak yang dengan setia memberikan dukungan, semangat, dan bantuan dalam bentuk moral dan spiritual.
  13. Teman-teman Mahasiswa Jurusan Manajemen Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ-UT Tarakan yang saling memberikan dukungan semangat dalam pelaksanaan penelitian ini.
  14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang banyak membantu penulis baik materiil maupun pikiran sehingga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini dapat diselesaikan.



## RIWAYAT HIDUP

Nama : Agus Ali Hamzah  
 NIM : 501 575 386  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik  
 Tempat/Tanggal Lahir : Banjarnegara/18 Agustus 1980

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Banjarnegara pada tahun 1993  
 Lulus SMP di Banjarnegara pada tahun 1996  
 Lulus SMA di Pontianak pada tahun 1999  
 Lulus S1 di Surakarta pada tahun 2003

Riwayat Pekerjaan :

- 1 September 2003 - 31 Januari 2004 pada PT. Valbury Asia Futures - Cabang Solo sebagai *Account Executive*.
- 27 Feb 2004 - 27 April 2004 pada LSPK – Malang Program Pengembangan Kemiskinan Perkotaan sebagai *Supervisor*
- 3 Mei 2004 - 3 Januari 2005 pada ABN-AMRO Bank - Cabang Solo sebagai *Asset Direct Sales Representatif*.
- 3 Januari 2005 - 20 Mei 2005 pada ABN-AMRO Bank - Cabang Solo sebagai *Supervisor Multiguna Personal Loan*.
- 27 Mei 2005 - 2 Februari 2007 pada Stasiun Karantina Tumbuhan Kelas I Tarakan sebagai *Staf Tata Usaha*
- 2 Februari 2007 – 20 Juni 2008 pada Stasiun Karantina Hewan Kelas I Tarakan sebagai *Kepala Urusan Tata Usaha*
- 20 Juni 2008 - sekarang pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan sebagai *Kepala Subbagian Tata Usaha*

Tarakan, 22 April 2018



Agus Ali Hamzah  
 NIM. 501 575 386

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM PASCA UJIAN SIDANG .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ARTIKEL.....	xiv
LEMBAR PERSETUJUAN ARTIKEL.....	xxviii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
B. Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	11
C. Implementasi SMM ISO 9001:2008.....	23
D. Faktor-faktor Penentu Keberhasilan Implementasi.....	25
E. Kerangka Pikir.....	28
F. Definisi Konseptual dan Operasional.....	30
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
C. Informan Penelitian.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Teknik Analisa Data .....	35
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	37
1. Deskripsi Umum BKP Kelas II Tarakan.....	37
2. SMM ISO 9001:2008 untuk Peningkatan Kualitas.....	50
3. Teori Edward III untuk Faktor Penentu Keberhasilan....	54
B. Hasil dan Pembahasan .....	55
1. Implementasi SMM ISO 9001:2008.....	55
2. Faktor-faktor Penentu Keberhasilan Implementasi.....	65
3. Peningkatan Kualitas Pelayanan... ..	82

<b>Bab V.</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>87</b>
B.	<b>Saran.....</b>	<b>88</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>90</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>		<b>94</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>BAB III.</b>	
Tabel 1. Tabel Data / Informan Penelitian .....	33
<b>BAB IV.</b>	
Tabel 1. Tabel Hasil Tanggapan Responden.....	84



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>BAB II.</b>	
Gambar 1. Model Implementasi George C. Edward III .....	28
Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian.....	30
 <b>BAB IV.</b>	
Gambar 1. Kantor Induk / Wilker Pelabuhan Malundung Tarakan .....	41
Gambar 2. Wilayah Kerja Bandara Juwata Tarakan .....	43
Gambar 3. Wilayah Kerja Nunukan.....	45
Gambar 4. Wilayah Kerja Berau .....	47
Gambar 5. Wilayah Kerja Tanjung Selor.....	48
Gambar 6. Wilayah Kerja Sebatik.....	49
Gambar 7. Agenda Rapat Tinjauan SMM ISO 9001:2008 .....	69
Gambar 8. Daftar Pegawai BKP Kelas II Tarakan.....	74
Gambar 9. Daftar Sarana dan Prasarana BKP Kelas II Tarakan .....	76
Gambar 10. Kuesioner IKM BKP Kelas II Tarakan .....	85





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat .....	94
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Wakil Manajemen dan Petugas.....	95
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Pengguna Jasa Karantina .....	101
Lampiran 4. Catatan Lapangan Wawancara .....	102



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik (*public service*) memiliki berbagai dimensi penglihatan yang dapat menimbulkan beragam persepsi terhadapnya. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu tatanan organisasi pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kewajiban pemerintahan sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenang. Dalam hal ini pelayanan publik merupakan bagian dari perjalanan panjang pemerintahan untuk menjalankan perannya sebagai regulator maupun implementator kebijakan (*public police*) sekaligus.

Bambangkesit (2009) berpendapat bahwa :

Sistem Manajemen adalah suatu kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hubungannya dengan mutu. Sistem manajemen mutu dapat dijadikan alat strategis untuk mengembangkan kinerja proses dan sumber daya dalam melakukan peningkatan terus menerus, memberikan pelayanan prima demi kepuasan pengguna untuk mempersiapkan diri menghadapi persaingan internasional dan mendapatkan pengakuan internasional terhadap proses yang dilakukan. Tuntutan penjamin mutu kemudian melahirkan suatu standar yang lebih berorientasi kepada sistem dan proses yaitu Standar Manajemen Mutu.

Salah satu yang diinginkan oleh masyarakat adalah produk dan layanan yang berkualitas, tidak terkecuali pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Bagi pimpinan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan pengaruh globalisasi merupakan tantangan sekaligus peluang untuk membenahi institusi serta menunjukkan kapasitasnya untuk mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

*The Japan Industrial Standard* (1960) mendefinisikan :

Mutu sebagai keseluruhan sifat atau kinerja yang benar yang menjadi sasaran optimasi untuk menentukan apakah sebuah produk atau jasa dapat memenuhi tujuan penggunaannya.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Yates dan Aniftos (1997) berpendapat bahwa :

ISO-9000 adalah standar sistem mutu bukan standar proses yang menunjukkan perusahaan telah memiliki suatu sistem mutu yang spesifik.

Kecenderungan yang biasa terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan implementasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Gaspersz (1997) mendefinisikan :

ISO-9000 sebagai sertifikasi terhadap sistem manajemen mutu suatu perusahaan yang mampu menjamin suatu produk atau jasa yang dihasilkannya dalam memenuhi standar mutu yang berkesinambungan.

ISO berasal dari bahasa Yunani yang berarti sama. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Manajemen System*). Dalam sistem manajemen mutu ISO 9001 terdapat standar operating prosedur (SOP), intruksi kerja (*work instruction*), tujuan dan sasaran mutu (*quality objective*) dan juga program mutu (*quality program*) ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008 yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.



Struktur ISO 9001:2008 yang dijadikan pedoman dalam sistem manajemen mutu pada suatu organisasi terdiri dari 8 klausul, diantaranya: (1). Ruang Lingkup; (2). Referensi Standar; (3). Istilah dan Definisi; (4). Sistem Manajemen Mutu; (5). Tanggungjawab Manajemen; (6). Manajemen Sumber Daya; (7). Realisasi Produk; (8). Pengukuran, Analisa dan Perbaikan (Rahmawaty, 2009).

Di dalam ISO 9001:2008 yang menjadi persyaratan hanyalah klausul 4: Sistem Manajemen Mutu, klausul 5: Tanggungjawab Manajemen, klausul 6: Manajemen Sumber Daya, klausul 7: Realisasi Produk, dan klausul 8: Pengukuran, Analisa dan Perbaikan. Jadi suatu organisasi yang ingin menerapkan ISO 9000 atau ingin mendapatkan sertifikasi ISO 9001 cukup dengan menerapkan kelima pasal tersebut (Rahmawaty, 2009).

Upaya penerapan ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dapat dilihat sebagai sebuah langkah untuk mewujudkan dan memberikan tata kelola yang baik, meraih pelayanan yang prima, meningkatkan kepuasan pengguna jasa, memberikan respon yang lebih baik dan sebagai metode peningkatan penilaian Ombudsman dari Zona Kuning ke Zona Hijau. Beberapa motif utama untuk menerapkan ISO 9001 adalah sebagai langkah promosi untuk memberikan gambaran bahwa Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan memiliki mutu tinggi, visibilitas yang tinggi dan kredibilitas, respon pada faktor eksternal dan untuk mengembangkan sistem manajemen mutu secara keseluruhan, serta untuk mendorong peningkatan secara spesifik pada beberapa kegiatan pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

Masalah aktual yang sering terjadi dalam pengimplementasian SMM ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi Aparatur.

Tidak di pungkiri stigma PNS yang tidak melayani, sering bolos di jam kerja, dan sering nongkrong di warung kopi masih melekat di masyarakat, bahkan ada anekdot di dalam masyarakat “kalau bisa di persulit mengapa di permudah” dan semua urusan harus dengan uang bila ingin cepat pengurusannya.

2. Terbatasnya Jumlah Sumber Daya.

Pegawai yang ada belum sesuai dengan Analisa Jabatan, Analisa Beban Kerja, Peta Jabatan maupun sarana dan prasarana, sehingga terjadi rangkap jabatan maupun alat yang tidak tersedia, mengakibatkan sistem kurang efektif.

3. Struktur Birokrasi yang terlalu panjang.

Struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Dalam upaya untuk meningkatkan pengelolaan kualitas pelayanan dan memiliki standar yang baku, maka Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mempunyai komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pengguna lainnya. Hal ini tercermin dalam kerjasama dengan Mutu Certification International (konsultan ISO 9001:2008) untuk menerapkan *Quality*



*Management System ISO 9001:2008* yang merupakan standar internasional mengenai sistem manajemen dan jaminan mutu oleh *International Organization for Standardization*.

Pelaksanaan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang mengacu kepada ISO 9001:2008 di lingkungan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan perlu dilakukan untuk menjamin mutu proses kegiatan yang dilaksanakan. Penerapannya harus dapat menunjukkan peningkatan berkesinambungan dalam Unit Kerja di lingkungan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu dalam setiap proses kegiatan. Untuk itu seluruh pihak yang terlibat dalam working group diharapkan untuk terus mengoptimalkan penerapan ISO di masing-masing unit kerja, bertanggungjawab terhadap penerapan manajemen mutu sesuai dengan ketentuan.

Terkait dengan hasil penilaian Ombudsman dalam kegiatan refocusing dan rencana aksi monitoring pada tahun 2012, Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan pada Wilayah Kerja Berau masuk Zona Kuning. Sebagai sebuah instansi pemerintah, Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah memiliki visi dan misi untuk meningkatkan citra dan kualitas layanan publik, memperkuat kemitraan perkarantinaaan, mempertahankan dan meningkatkan akses pasar komoditas pertanian, mendukung terwujudnya keamanan pangan melestarikan sumber daya alam hayati hewani dan tumbuhan. Dengan demikian Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan berusaha keras untuk membangun dan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan juga sebagai acuan untuk mendapatkan penilaian Zona Hijau dari Ombudsman. Sertifikat ISO 9001:2008 yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa Balai Karantina Pertanian Kelas II

Tarakan telah mempunyai bukti nyata yang diakui secara nasional maupun internasional bahwa Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan benar-benar telah menerapkan manajemen mutu dalam proses operasional pelayanan jasa karantina pertanian.

Oleh karenanya, dalam hal ini sangatlah menarik untuk diteliti dan dikaji lebih mendalam mengenai Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Badan Karantina Pertanian pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan beserta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi berdasarkan teori yang akan peneliti pilih, sehingga dapat dijadikan feed back bagi program implementasi itu sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik ?
2. Bagaimanakah faktor-faktor yang mempengaruhi dalam mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Badan Karantina Pertanian pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi dalam mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Badan Karantina Pertanian pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan pemikiran/rujukan ataupun referensi bagi Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dalam pengambilan kebijakan berkesinambungan dan pencegahan ketidaksesuaian dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk peningkatan mutu pelayanan publik di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.
2. Sebagai bahan pertimbangan peneliti lain dalam mengungkapkan permasalahan yang dihadapi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.



## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang relevan ini digunakan untuk menelusuri penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah penelitian, sehingga dapat mengetahui masalah mana yang belum diteliti secara mendalam oleh peneliti terdahulu. Selain itu juga sebagai perbandingan antara fenomena yang hendak diteliti dengan hasil studi terdahulu yang serupa.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini pernah dibahas oleh berbagai peneliti antara lain :

*Pertama*, Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul “Efektivitas Implementasi SMM ISO 9001:2008 pada Pendidikan Kejuruan” oleh Dr. Aprianto Liun Ladju, M.Pd pada tahun 2010. Rumusan masalah penelitian ini adalah implementasi SMM ISO 9001:2008 pada Pendidikan Kejuruan apakah sudah baik atau belum. Teori yang digunakan adalah berdasarkan hasil survei Vloeberghs dan Bellens. Metodologi yang digunakan adalah metode deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif. Adanya keterlibatan stakeholder dalam proses komunikasi pendidikan, adanya SDM yang memadai, adanya komitmen dan ketersediaan pelaksana dalam menyukseskan pendidikan kejuruan, dan struktur birokrasi yang sudah jelas dan tercipta koordinasi yang baik. Penelitian dari Dr. Aprianto Liun Ladju, M.Pd menjadi relevan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti karena tujuan dari penelitian ini sama. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimanakah efektivitas implementasi SMM ISO 9001:2008, kendala-kendala dalam

mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 dan dampak dari implementasi SMM ISO 9001:2008.

Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti uraikan terletak pada objek penelitian dan juga pokok bahasan yang akan penyusun uraikan yaitu penyusun ingin mengetahui bagaimana implementasi SMM ISO 9011:2008 yang dilakukan di BKP Kelas II Tarakan.

*Kedua*, penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul “Pengaruh Implementasi SMM ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Kepuasan Kerja” oleh Ni Putu Priyantini Juana, I Gde Adnyana Sudibya, dan Desak Ketut. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah implementasi SMM ISO 9001:2008 berpengaruh signifikan terhadap kerja pegawai, dan kepuasan kerja pegawai pada UPTP Balai Latihan Transmigrasi Denpasar serta kepuasan kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada UPTD Balai Latihan Transmigrasi. Teori yang digunakan teori analisis data menggunakan teknik analisis jalur menggunakan *sobel test*. Metodologi yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Penelitian dari Ni Putu Priyantini Juana dkk menjadi relevan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti karena tujuan dari penelitian ini mengetahui pengaruh implementasi SMM ISO 9001:2008.

Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti uraikan terletak pada jenis penelitiannya dan pokok pembahasannya serta tempat, waktu, dan sudut pandang yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Priyantini Juana dkk.

*Ketiga*, penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul “Implementasi SMM ISO



9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul” oleh Raras Prasetyaningtyas pada tahun 2016. Rumusan masalah adalah bagaimana implementasi SMM ISO 9001:2008 ditandai dengan adanya perolehan sertifikat ISO 9001:2008 yang berstandar internasional serta hasil survei IKM yang menghasilkan tingkat kepuasan 94,0% dengan kategori Sangat Baik. Teori yang digunakan adalah model dari siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Metodologi yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian dari Raras Prasetyaningtyas menjadi relevan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti karena tujuan dari penelitian ini mengetahui bagaimanakah efektivitas SMM ISO 9001:2008 dan kendala dalam mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008.

Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti uraikan terletak pada jenis penelitiannya dan pokok pembahasannya serta tempat, waktu, dan sudut pandang yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Raras Prasetyaningtyas.

*Keempat*, penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul “Implementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta” oleh Ro’biatul Charimah pada tahun 2011. Rumusan masalah penelitian ini adalah mengetahui implementasi dan faktor pendukung Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Metodologi yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Diawali dengan proses transformasi ISO 9001:2000 ke 9001:2008 serta menginterpretasikan semua klausul yang terdapat di klausul ISO 9001:2008.

Perbedaan dalam penelitian yang dibuat oleh Ro'biatul Chalimah, penelitian tersebut objeknya perpustakaan, tetapi disini terdapat kesamaan yaitu meneliti tentang ISO 9001:2008 dan menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif.

*Kelima*, penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul "Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid" oleh Kholidatunur pada tahun 2011. Rumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui proses penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif.

Perbedaan dalam penelitian yang dibuat oleh Kholidatunur, penelitian tersebut objeknya pondok pesantren, tetapi disini terdapat kesamaan yaitu meneliti tentang ISO 9001:2008 dan menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif.

## **B. Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.



Standar pelayanan publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
  - 1). Persyaratan;
  - 2). Sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - 3). Jangka waktu pelayanan;
  - 4). Biaya/tarif;
  - 5). Produk pelayanan;
  - 6). Penanganan pengaduan, saran dan masukan.



- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
- 1). Dasar hukum;
  - 2). Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  - 3). Kompetensi pelaksan;
  - 4). Pengawasan internal;
  - 5). Jumlah pelaksana;
  - 6). Jaminan pelayanan;
  - 7). Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
  - 8). Evaluasi kinerja pelaksana.

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki.

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak



terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

### 1. Kebijakan Publik

Istilah “kebijakan atau policy” biasanya digunakan untuk menunjuk perilaku seseorang atau sejumlah aktor dalam suatu bidang tertentu (misalnya: pejabat, suatu kelompok, lembaga pemerintah). Sedangkan untuk istilah kebijakan publik, banyak sekali pengertian yang telah diungkapkan oleh pakar tentang kebijakan publik.

Implementasi dalam ilmu kebijakan merupakan salah satu proses dari kebijakan, publik, namun masih relatif sedikit yang diketahui orang tentang implementasi. Keadaan ini akan berdampak negatif dalam dua hal. *Pertama*, hal ini tentu saja merupakan kekurangan yang tidak menguntungkan dalam usaha memahami proses kebijakan. *Kedua*, kondisi ini akan lebih mendorong terjadinya kesempatan/peluang untuk memberi saran yang kurang baik pada para pembuat kebijakan. Kekurangpahaman terhadap implementasi kebijakan mendorong para pengamat segera mengaitkan kegagalan suatu kebijakan dengan perencanaan yang tidak memadai atau tidak memadainya program itu sendiri ketika mereka

dihadapkan dengan suatu program yang tidak berhasil. Oleh karena itu untuk memahami implementasi dibawah ini akan dipaparkan beberapa teori dari para ahli dalam implementasi.

Dalam banyak literatur kebijakan publik, penggunaan definisi konsep implementasi sangat bervariasi :

- a. Van Meter dan Van Horn dalam Abdul Wahab (1997:65) mendefinisikan kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh publik atau swasta baik secara individu maupun kelompok yang ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijaksanaan. Definisi tersebut menyiratkan adanya upaya mentransformasikan keputusan kedalam kegiatan operasional, serta mencapai perubahan seperti yang dirumuskan oleh keputusan kebijaksanaan. Meter dan Horn menekankan bahwa terhadap implementasi tersebut dimulai pada saat tujuan dan sasaran ditetapkan oleh keputusan kebijakan sebelumnya, tahap implementasi baru terjadi setelah proses legilasi dilalui dan pengalokasian sumber daya dan dana telah disepakati (Haedar Akib, 2010).
- b. Pandangan lain mengenai implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier (1983:4) adalah *"those events and activities that occur after the issuing of authoritative public policy directives, which include both the effort to administer and the substantive impacts on people and events."* (memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang



mencakup usaha-usaha baik untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Secara sederhana implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai suatu rancang bangun, implementasi kebijakan tidak lahir dengan sendirinya melainkan berangkat dari konsep kebijakan publik. Implementasi kebijakan merupakan proses lebih lanjut dari tahap formulasi kebijakan. Pada tahap formulasi ditetapkan strategi dan tujuan kebijakan. Sedangkan tindakan untuk mencapai tujuan diselenggarakan pada tahap implementasi kebijakan.

- c. Selanjutnya dijelaskan oleh Edward III (1980:1) jika suatu kebijakan tidak terpantau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Dari beberapa teori kebijakan diatas, peneliti lebih tertarik untuk menggunakan Teori Edward III (1980) bahwasannya jika suatu kebijakan tidak terpantau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan. Beberapa faktor yang peneliti simpulkan sebagai faktor yang mempengaruhi kebijakan implementasi ini antara lain : Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur

Birokrasi yang menurut peneliti lebih sesuai studi kasus di Badan Karantina Pertanian pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

Pada dasarnya rumusan kebijakan memang harus bersifat obyektif baik sebagai dasar analisisnya maupun kondisi kebutuhan masyarakat atau obyek yang akan terkena dampak dari kebijakan yang akan diambil serta dapat memudahkan penentuan kebijakan untuk mengadakan revisi atau perbaikan, jika ternyata pelaksanaannya tidak sesuai dengan harapan obyektif tadi. Sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Wibawa (1994 : 6) bahwa :

Pendekatan kebijakan ini tekanannya pada pendekatan kelembagaan, yaitu pendekatan pada pengukuran terhadap keberadaan demokrasi tidak hanya melalui ada tidaknya institusi perwakilan dan pemerintah tetapi lebih menekankan pada seberapa jauh fungsi dari lembaga perwakilan itu sendiri (Syamsuri, 2012).

Islamy (2000 : 20) lebih lanjut menyimpulkan bahwa :

kebijaksanaan negara (public policy) itu adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat.

## **2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.)



ISO berasal dari kata Yunani ISOS yang berarti sama, kata ISO bukan diambil dari singkatan nama sebuah organisasi walau banyak orang awam mengira ISO berasal dari International Standard of Organization, sama sekali bukan. ISO 9001 merupakan standard international yang mengatur tentang sistem management Mutu (*Quality Management System*), oleh karena itu seringkali disebut sebagai “ISO 9001:2008” adapun tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008. Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, terutama semakin luasnya dunia usaha, maka kebutuhan akan pengelolaan sistem manajemen mutu semakin dirasa perlu dan mendesak untuk diterapkan pada berbagai scope industry yang semakin hari semakin beragam. Versi 2008 ini adalah versi sebelum terbit Versi 2015 yang diterbitkan pada Desember 2008 lalu. Organisasi pengelola standard international ini adalah International Organization for Standardization yang bermarkas di Geneva – Swiss, didirikan pada 23 February 1947, kini beranggotakan lebih dari 147 negara yang mana setiap negara diwakili oleh badan standardisasi nasional (Indonesia diwakili oleh KAN–Komite Akreditasi Nasional).

Sejarah ISO dimulai dari dunia militer sejak masa perang dunia II. Pada tahun 1943, pasukan Inggris membutuhkan sekali banyak amunisi untuk perang sehingga untuk kebutuhan ini dibutuhkan banyak sekali supplier. Sebagai konsekuensinya, maka demi kebutuhan standarisasi kualitas, mereka merasa perlu untuk menetapkan standar seleksi supplier. Selanjutnya, 20 tahun kemudian perkembangan standarisasi ini menjadi semakin dibutuhkan hingga pada tahun 1963, departemen pertahanan Amerika mengeluarkan standar untuk kebutuhan

militer yaitu MIL-Q-9858A sebagai bagian dari MIL-STD series. Kemudian standar ini diadopsi oleh NATO menjadi AQAP-1 (Allied Quality Assurance Publication-1) dan diadopsi oleh militer Inggris sebagai DEF/STAN 05-8. Seiring dengan kebutuhan implementasi yang semakin kompleks, maka DEF/STAN 05-8 dikembangkan menjadi BS-5750 pada tahun 1979. Atas usulan American National Standard Institute kepada Inggris, maka pada tahun 1987 melalui International Organization for Standardization, standard BS-5750 diadopsi sebagai sebuah international standard yang kemudian dinamai ISO 9000:1987 (Wawan Setyawan, 2009).

Ada 3 versi pilihan implementasi pada versi 1987 ini yaitu yang menekankan pada aspek *Quality Assurance*, aspek *QA and Production* dan *Quality Assurance for Testing*. *Concern* utamanya adalah *inspection product* di akhir sebuah proses (dikenal dengan *final inspection*) dan kepatuhan pada aturan sistem prosedur yang harus dipenuhi secara menyeluruh. Pada perkembangan berikutnya, ditahun 1994, karena kebutuhan *guaranty quality* bukan hanya pada aspek *final inspection*, tetapi lebih jauh ditekankan perlunya proses *preventive action* untuk menghindari kesalahan pada proses yang menyebabkan ketidaksesuaian pada produk. Namun demikian versi 1994 ini masih menganut *system procedure* yang kaku dan cenderung *document centre* dibanding kebutuhan organisasi yang disesuaikan dengan proses internal organisasi.

Pada ISO 9000:1994 dikenal 3 versi, yaitu 9001 tentang design, 9002 tentang proses produksi, dan 9003 tentang services. Versi 1994 lebih fokus pada proses manufacturing dan sangat sulit diaplikasikan pada organisasi bisnis kecil karena banyaknya prosedur yang harus dipenuhi (sedikitnya ada 20 klausa yang



semuanya wajib di dokumentasikan menjadi prosedur organisasi). Karena keterbatasan inilah, maka *technical committee* melakukan *review* atas standard yang ada hingga akhirnya lahirlah revisi ISO 9001:2000 yang merupakan penggabungan dari ISO 9001, 9002, dan 9003 versi 1994.

Pada versi tahun 2000, tidak lagi dikenal 20 klausa wajib, tetapi lebih pada proses business yang terjadi dalam organisasi. Sehingga organisasi sekecil apapun bisa mengimplementasi system ISO 9001:2000 dengan berbagai pengecualian pada proses bisnisnya. Maka dikenallah istilah BPM atau *Business Process Mapping*, setiap organisasi harus memetakan proses bisnisnya dan menjadikannya bagian utama dalam *quality manual* perusahaan, walau demikian ISO 9001:2000 masih mewajibkan 6 prosedur yang harus terdokumentasi, yaitu *procedure control of document*, *control of record*, *Control of Non conforming Product*, *Internal Audit*, *Corrective Action*, dan *Preventive Action*, yang semuanya bisa dipenuhi oleh organisasi bisnis manapun.

Pada perkembangan berikutnya, versi 2008 lahir sebagai bentuk penyempurnaan atas revisi tahun 2000. Adapun perbedaan antara versi 2000 dengan 2008 secara *significant* lebih menekankan pada efektivitas proses yang dilaksanakan dalam organisasi tersebut. Jika pada versi 2000 mengatakan harus dilakukan *corrective* dan *preventive action*, maka versi 2008 menetapkan bahwa proses *corrective* dan *preventive action* yang dilakukan harus secara efektif berdampak positif pada perubahan proses yang terjadi dalam organisasi. Selain itu, penekanan pada *control proses out sourcing* menjadi bagian yang disoroti dalam versi terbaru ISO 9001 ini.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan sebelumnya telah menerapkan SMM ISO 9001:2000 dan saat ini telah menerapkan SMM ISO 9001:2008. Seperti yang telah peneliti kemukakan di bab 1 bahwasannya pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan Wilayah Kerja Berau telah mendapatkan penilaian Zona Kuning dari Ombudsman pada tahun 2012, maka dengan diterapkannya implementasi SMM ISO 9001:2008 dapat dijadikan acuan perubahan penilaian dari Zona Kuning menjadi Zona Hijau dalam hal Pelayanan Publik. Selain itu, SMM ISO 9001:2008 juga merupakan salah satu parameter yang dapat digunakan menuju profesionalisme pelayanan publik yang diakui dan berstandar baik secara nasional maupun internasional.

### **3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Di lingkungan Kementerian Pertanian, kepuasan masyarakat telah diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 Tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Dimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dengan menggunakan data IKM ini, peneliti menemukan hasil perbandingan dari sebelum dan setelah penerapan Implementasi SMM ISO



9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan yang terlihat jelas perbedaannya. Akan penulis uraikan lebih lanjut pada bab 4.

### **C. Implementasi SMM ISO 9001:2008**

ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan jasa) yang memenuhi persyaratan yang diucapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan dapat berupa kebutuhan spesifik dari pelanggan, di mana organisasi yang dikontrak itu bertanggung jawab untuk menjamin mutu dari produk. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk. ISO 9001: 2008 hanya merupakan standar sistem manajemen mutu.

Mengenai model proses sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai.

ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk. ISO 9001: 2008 hanya merupakan standar sistem manajemen mutu. Mengenai Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Model sistem manajemen mutu berdasarkan proses, menggambarkan hubungan proses yang disajikan dalam klausul empat sampai delapan. Gambaran ini menunjukkan bahwa pelanggan memainkan peran

berarti dalam menetapkan persyaratan sebagai input. Pemantauan kepuasan pelanggan menghendaki penilaian informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan. Penyusunan ini menggunakan metodologi yang dikenal "Plan-Do-Check-Action" yang dapat dipakai pada semua proses. (Cdre,1988:8).

a. Model-model sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Model proses ISO 9001:2008 tersebut terdiri dari :

- 1) Sistem manajemen mutu (Klausul 4 dari ISO 9001:2008).
- 2) Tanggung jawab manajemen (Klausul 5 dari ISO 9001 :2008).
- 3) Manajemen sumber daya (Klausul 6 dari ISO 9001 : 2008).
- 4) Realisasi produk (Klausul 7 dari ISO 9001:2008).
- 5) Analisis, pengukuran, dan peningkatan (Klausul 8 dari ISO 9001:2008).

Model proses sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a) Suatu organisasi bila ingin berhasil mencapai tujuannya, harus dimulai dengan suatu arah yang jelas dari top manajemen, tujuan organisasi dinyatakan dalam visi dan misi yang dijabarkan dalam kebijakan dan sasaran mutu.
- b) Organisasi tergantung pada pelanggan, karena itu perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan saat ini dan yang akan datang.
- c) Visi dan misi sebagai perencanaan strategis memerlukan tersedianya sumber daya (manusia, peralatan, metode, dan keuangan) untuk dapat merealisasikan persyaratan dan harapan pelanggan.
- d) Sumber daya harus dikelola untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan persyaratan pelanggan.
- e) Dengan adanya perencanaan strategis dan tersedianya sumber daya yang mencukupi, maka dapat dilakukan proses realisasi produk dan jasa yang mendapat masukan persyaratan dari pelanggan. Persyaratan - persyaratan tersebut telah diubah menjadi urutan proses internal perusahaan yang harus dikendalikan dengan memperhatikan keterkaitan dan ketergantungan antar proses tersebut.
- f) Produk atau jasa yang dihasilkan akan diterima oleh pelanggan. Pada fase ini akan terjadi proses pembandingan antara harapan pelanggan dengan produk atau jasa yang diterima yang akan melahirkan kondisi puas atau tidak puas. Perusahaan harus mengetahui harapan pelanggan (dilihat pada garis yang terputus-putus).
- g) Sebagai tindak lanjut dari pengukuran, kepuasan pelanggan, efektivitas, dan efisiensi penerapan sistem manajemen, proses dan produk perlu dilakukan



analisa terhadap data tersebut. Hasil analisa data harus ditindak lanjuti dengan suatu program peningkatan.

- h) Program-program peningkatan akan menuntut arahan dan tersedianya sumber daya. Hal ini berarti dibutuhkan kembali komitmen dari pimpinan puncak untuk menjalankannya. Dengan demikian proses perbaikan berkesinambungan terus berlanjut tanpa berhenti dengan tujuan akhir untuk memuaskan pelanggan.

- b. Manfaat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Adapun manfaat dalam penerapan sistem ISO 9001:2008 ini adalah sebagai

berikut;

- 1) Meningkatkan kepercayaan pelanggan.
- 2) Jaminan kualitas produk dan proses.
- 3) Meningkatkan produktivitas perusahaan & "*market gain*".
- 4) Meningkatkan motivasi, moral & kinerja pegawai.
- 5) Sebagai alat analisa kompetitor perusahaan.
- 6) Meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.
- 7) Meningkatkan *cost efficiency* & keamanan produk.
- 8) Meningkatkan komunikasi internal.
- 9) Meningkatkan image positif perusahaan.
- 10) Sistem terdokumentasi.
- 11) Media untuk Pelatihan dan Pendidikan.

#### **D. Faktor – faktor Penentu Keberhasilan Implementasi**

Untuk mengkaji lebih baik suatu implementasi kebijakan publik maka perlu diketahui variabel dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk itu, diperlukan suatu model kebijakan guna menyederhanakan pemahaman konsep suatu implementasi kebijakan. Terdapat banyak model yang dapat dipakai untuk menganalisis sebuah implementasi kebijakan, namun kali ini yang peneliti gunakan adalah model implementasi yang dikemukakan oleh George Edward III.

Supli Rahim (2013) menjelaskan bahwa :

Edward melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi. Oleh karena itu, Edward menegaskan

bahwa dalam studi implementasi terlebih dahulu harus diajukan dua pertanyaan pokok yaitu:

1. Apakah yang menjadi prasyarat bagi implementasi kebijakan?
2. Apakah yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan?

Guna menjawab pertanyaan tersebut, Edward mengajukan empat faktor yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor communication, resources, disposition, dan bureucratic structure (Edward dalam Widodo, 2011:96-110) :

a. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*) (Widodo, 2011:97).

Widodo kemudian menambahkan bahwa informasi perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (*target group*) kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (*transimisi*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*). Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

b. Sumber Daya (*Resource*)

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edward III dalam Widodo (2011:98) mengemukakan bahwa: bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber



daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Sumber daya di sini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan yang dijelaskan sebagai berikut :

1). Sumber Daya Manusia (*Staff*)

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikas, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang handal, implementasi kebijakan akan berjalan lambat.

2). Anggaran (*Budgetary*)

Dalam implementasi kebijakan, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

3). Fasilitas (*Facility*)

Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

4). Informasi dan Kewenangan (*Information and Authority*)

Informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki.

c. Disposisi (*Disposition*)

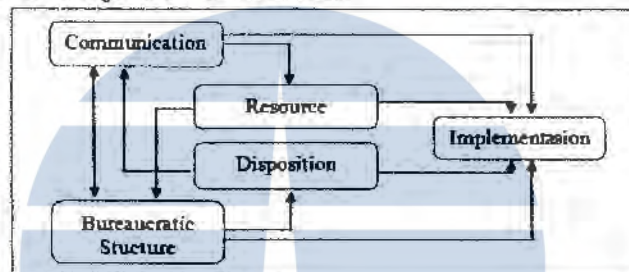
Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik

maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

d. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standart operation prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.



Sumber: Widodo, 2011:107

Gambar 1. Model Implementasi George C. Edward III, 1980:96

## E. Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian ini dimulai dengan adanya permasalahan-permasalahan dalam pengimplementasian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap pelayanan publik pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Suatu organisasi bila ingin berhasil mencapai tujuannya, harus dimulai dengan suatu arah yang jelas dari top manajemen, tujuan organisasi dinyatakan dalam visi dan misi yang dijabarkan dalam kebijakan dan sasaran mutu. Organisasi tergantung pada pelanggan, karena itu perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan saat ini dan yang akan datang. Visi dan misi sebagai perencanaan strategis memerlukan tersedianya sumber daya (manusia, peralatan, metode, dan keuangan) untuk dapat merealisasikan persyaratan dan harapan pelanggan.



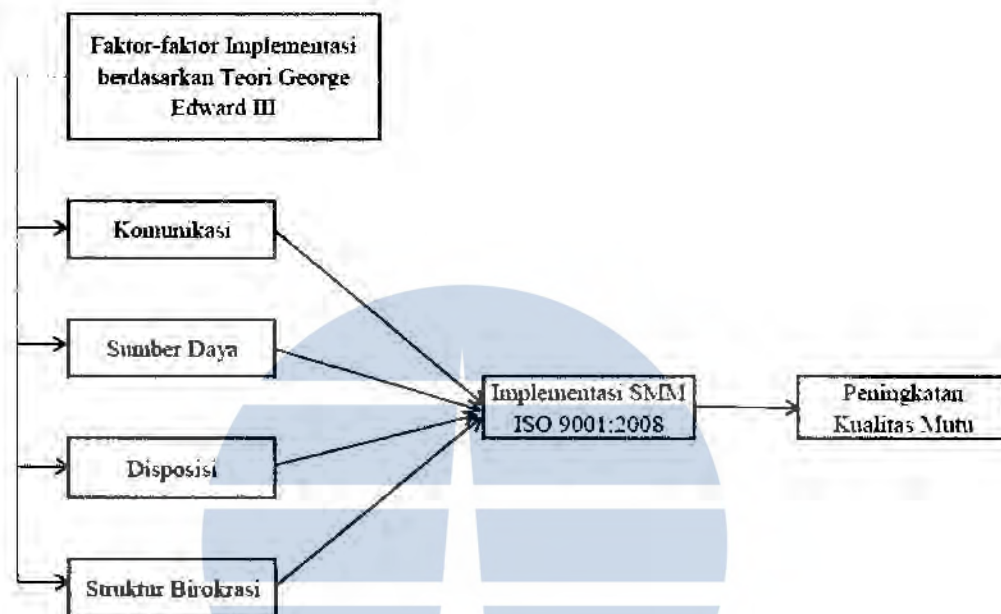
Sumber daya harus dikelola untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan persyaratan pelanggan. Dengan adanya perencanaan strategis dan tersedianya sumber daya yang mencukupi, maka dapat dilakukan proses realisasi produk dan jasa yang mendapat masukan persyaratan dari pelanggan. Persyaratan - persyaratan tersebut telah diubah menjadi urutan proses internal perusahaan yang harus dikendalikan dengan memperhatikan keterkaitan dan ketergantungan antar proses tersebut. Produk atau jasa yang dihasilkan akan diterima oleh pelanggan. Pada fase ini akan terjadi proses pembandingan antara harapan pelanggan dengan produk atau jasa yang diterima yang akan melahirkan kondisi puas atau tidak puas.

Sebagai tindak lanjut dari pengukuran, kepuasan pelanggan, efektivitas, dan efisiensi penerapan sistem manajemen, proses dan produk perlu dilakukan analisa terhadap data tersebut. Hasil analisa data harus ditindak lanjuti dengan suatu program peningkatan. Program-program peningkatan akan menuntut arahan dan tersedianya sumber daya. Hal ini berarti dibutuhkan kembali komitmen dari pimpinan puncak untuk menjalankannya. Dengan demikian proses perbaikan berkesinambungan terus berlanjut tanpa berhenti dengan tujuan akhir untuk memuaskan pelanggan.

Untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Mutu Pelayanan Publik pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan maka perlu dilakukan penelitian secara mendalam. Dengan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan Teori Implementasi Kebijakan dengan model George Edward III. Edward mengajukan empat faktor yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan



implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor *communication*, *resources*, *disposition*, dan *bureaucratic structure*.



Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian

Sumber : Diadopsi dari Konsep SMM ISO 9001:2008 terhadap Teori Edward III

#### F. Definisi Konseptual dan Operasional

Pelayanan Kepuasan pengguna jasa karantina pertanian sebelum dan sesudah penerapan SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah SANGAT BAIK. Hal ini dibuktikan dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelum (2012 dengan nilai 79,254 kategori Baik) dan sesudah (2017 dengan nilai 91,590 kategori Sangat Baik) penerapan SMM ISO 9001:2008.

Sistem Manajemen Mutu sebelum penerapan ISO 9001:2008 yaitu tidak memiliki dokumen sebagai standar acuan kerja, dan tidak semua personil mau menyiapkan perangkat pelayanan. Sedangkan setelah penerapan ISO 9001:2008, kini memiliki dokumen sebagai standar acuan kerja, semua personil memiliki perangkat pelayanan sesuai standar yang ditetapkan pimpinan, pada saat

penggantian SDM semua dokumen sebagai acuan kerja tersedia dan terkendali, serta ada peningkatan dalam kedisiplinan.

Tanggung Jawab Manajemen sebelum penerapan ISO 9001:2008 yaitu ada tanggung jawab tapi tidak terinci. Sedangkan setelah penerapan ISO 9001:2008, kini penetapan tanggung jawab tertulis dan disosialisasikan, setiap personil memahami dan melaksanakan ketetapan, serta ada sasaran mutu yang jelas dan terukur.

Pengelolaan Sumber Daya sebelum penerapan ISO 9001:2008 yaitu ada pengelolaan sumber daya tapi tidak terinci. Sedangkan setelah penerapan ISO 9001:2008, kini memiliki rincian matrix kompetensi SDM, analisis kebutuhan dan program pengembangan SDM, ada standar minimal kebutuhan sarana prasarana dan aturan penggunaannya, kejelasan tanggung jawab yang dilaksanakan, pekerjaan tidak menumpuk pada satu bagian, serta memudahkan dalam pemantauan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi SMM ISO 9001:2008 berdasarkan Teori George Edward III adalah Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Pengaruh komunikasi, yaitu rencana atau prosedur kerja menjadi jelas, adanya media komunikasi yang jelas, serta jelasnya informasi yang disampaikan. Pengaruh sumber daya, yaitu rekrutmen Tenaga Harian Lepas (THL), serta tidak terjadi rangkap jabatan. Pengaruh disposisi, yaitu adanya tujuan dan sasaran mutu yang akan dicapai, serta komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas. Pengaruh struktur birokrasi, yaitu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap *implementator*, serta alur birokrasi yang panjang disederhanakan demi peningkatan kualitas mutu.



### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Desain penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam meningkatkan mutu layanan publik pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan peneliti menggunakan SMM ISO 9001:2008 dari klausul 4 sampai dengan klausul 8. Sedangkan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi, peneliti menggunakan teori Edward III yaitu faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Tujuan mengambil lokasi ini dikarenakan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan merupakan salah satu instansi yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008. Adapun waktu penelitian pada tahun 2018.

#### **C. Informan Penelitian**

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.



Informan penelitian itu yaitu Wakil Manajemen SMM ISO 9001:2008 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan sebagai informan kunci (*key informan*) sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

Tabel 1. Data / Informan Penelitian

No.	Nama	Keterangan
1	Operator IQFast	5 (lima) Orang Pegawai BKP Kelas II Tarakan
2	Supervisor IQFast	
3	Bendahara Penerimaan	
4	Auditor Internal	
5	Kepegawaian	
6		10 (sepuluh) Orang Pengguna Jasa Wilayah Kerja Pelabuhan Malundung
7		
8		
9		
10		
11		10 (sepuluh) Orang Pengguna Jasa Wilayah Kerja Bandara Juwata Tarakan
12		
13		
14		
15		

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan.

Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pengamatan yang dilakukan terkait efektivitas implementasi, kendala dan dampak implementasi SMM ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

## 2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara yang dilakukan terkait efektivitas implementasi SMM ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

## 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik, Peraturan tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Teknik



ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

#### E. Teknik Analisa Data

Data yang telah peneliti kumpulkan melalui kegiatan pengumpulan data seperti tersebut diatas, selanjutnya peneliti melakukan analisis untuk dapat memberikan informasi yang jelas dan berguna bagi hasil penelitian ini. Analisis data yang peneliti gunakan dalam hasil penelitian ini adalah analisis model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992:15-20) yang terdiri dari tiga jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu :

1. Reduksi Data, yakni data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan dari lapangan selanjutnya direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Dalam proses ini dilakukan reduksi data berupa : pertama; meringkas data kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi di lokasi penelitian yang konkritnya data berupa tanggapan dari anggota *Key Informan* dan pengguna layanan yang terpilih dipisahkan dari data sumber daya manusia yang diluar anggota tersebut untuk kemudian dikategorisasi dalam penggolongan/tema, sehingga data yang tidak sesuai dengan objek penelitian dipilah untuk tidak dipakai sedangkan data yang dipakai diberi kode dan catatan.



2. Penyajian data, yakni memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Data yang disajikan adalah ringkasan data primer (hasil wawancara dan daftar periksa) dan data sekunder (dokumen-dokumen) dalam bentuk tabel, gambar maupun deskripsi.
3. Penarikan kesimpulan, yakni sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisa data, yang dikumpulkan dengan cara mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal sering timbul dan sebagainya dimana pola, tema, hubungan persamaan yang sering muncul antara lain “kesulitan teknis, ketidakberdayaan Key Informan dan pengguna layanan yang terpilih, kepentingan, intervensi”. Akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka diperoleh kesimpulan yang bersifat “grounded”, dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung, adapun data yang sering memerlukan verifikasi antara lain data yang terkait dengan konflik kepentingan dan data kapabilitas *Key Informan* dan pengguna layanan yang terpilih.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum

#### 1. Deskripsi Umum Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan

Karantina Pertanian di Indonesia merupakan tanggung jawab Kementerian Pertanian dalam pelaksanaannya oleh Badan Karantina Pertanian, salah satu eselon I lingkup Kementerian Pertanian. Badan Karantina Pertanian dipimpin oleh seorang Kepala Badan.

Pada tahun 1983, Pusat Karantina Pertanian dialihkan kembali dari Badan Litbang Pertanian ke Sekretariat Jenderal dengan pembinaan operasional langsung dibawah Menteri Pertanian dan tahun 1985, Direktorat Jenderal Peternakan menyerahkan pembinaan unit karantina hewan, sedangkan Badan Litbang Pertanian menyerahkan pembinaan unit karantina tumbuhan yang masing-masing kepada Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian. Sehingga pada tahun 2001 terbentuklah Badan Karantina Pertanian, organisasi eselon I di Kementerian Pertanian melalui Keppres No. 58 Tahun 2001. Namun, kedua unsur karantina (hewan dan tumbuhan) benar-benar diintegrasikan pada tahun 2008.

Kegiatan perkarantinaan di Tarakan - Kalimantan Utara diawali dengan penunjukan Pelabuhan Lingkas Tarakan sebagai pelabuhan pemasukan (terutama tumbuhan) oleh pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1939. Pada tahun 1971, melalui Keputusan Menteri Pertanian No.171, dibentuk Kantor Cabang Karantina Tumbuhan Tarakan.

Dalam perkembangan selanjutnya menjadi Stasiun Karantina Tumbuhan Tarakan dan terakhir berubah menjadi Stasiun Karantina Tumbuhan Kelas I

Tarakan berdasarkan Keputusan Menteri Pertanian No.499/Kpts/OT.210/8/2002. Sementara itu, bermula dari hanya sebuah wilayah kerja, kegiatan karantina hewan secara resmi ditandai dengan penetapan Pos Karantina Hewan Tarakan di bawah Pusat Karantina Pertanian berdasarkan Keputusan Menteri Pertanian No.800/1994.

Dasar pembentukan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah Peraturan Menteri Pertanian No. 22/Permentan/OT.140/ 2008 tanggal 3 April 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Pertanian Lingkup Badan Karantina Pertanian. Dengan wilayah kerja yang dimiliki Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan meliputi Bandara Udara Juwata, Pelabuhan Laut Malundung, Pelabuhan Laut Nunukan, Pelabuhan Laut Sebatik, Pelabuhan Sungai Tanjung Selor, Pelabuhan Sungai Tanjung Redeb, Pelabuhan Laut Bunyu, dan Kantor Pos Tarakan.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan antara lain :

a. Tugas Pokok :

Melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati.

b. Fungsi :

- 1) Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan.
- 2) Pelaksanaan pemeriksaan, pengasingan, pengamatan, perlakuan, penahanan, penolakan, pemusnahan, dan pembebasan media pembawa Hama Penyakit Hewan Karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK).
- 3) Pelaksanaan pemantauan daerah sebar HPHK dan OPTK.
- 4) Pelaksanaan pembuatan koleksi HPHK dan OPTK.
- 5) Pelaksanaan pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati.
- 6) Pelaksanaan pemberian pelayanan operasional karantina hewan dan tumbuhan.



- 7) Pelaksanaan pemberian pelayanan operasional pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati.
- 8) Pengelolaan sistem informasi, dokumentasi, dan sarana teknik karantina hewan dan tumbuhan.
- 9) Pelaksanaan pengawasan dan penindakan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang karantina hewan, tumbuhan, dan keamanan hayati hewani dan nabati.
- 10) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

Dalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 1992 tentang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan, karantina didefinisikan sebagai tempat pengasingan dan/atau tindakan sebagai upaya pencegahan masuk dan tersebarnya hama dan penyakit atau organisme pengganggu dari luar negeri dan dari suatu area ke area lain di dalam negeri, atau keluarnya dari dalam wilayah negara Republik Indonesia.

Perkembangan lingkungan eksternal organisasi yang ditandai perkembangan teknologi dan transportasi yang sangat pesat diiringi tingginya mobilitas barang dan penumpang transportasi laut dan udara serta meningkatnya pendidikan dan pengetahuan masyarakat Indonesia dapat membawa pengaruh terhadap meningkatnya ancaman masuknya hama dan penyakit hewan dan tumbuhan serta produk hewan dan tumbuhan lainnya yang dapat menyebar melalui batas Negara baik antar area dalam negeri maupun luar negeri.

a. Visi dan Misi Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan

1) Visi

Dengan memperhatikan dan mensinergikan Visi Badan Karantina Pertanian, yaitu : ***Menjadi Instansi Yang Tangguh Dan Terpercaya Dalam Perlindungan Kelestarian Sumberdaya Alam Hayati Hewan Dan Tumbuhan, Lingkungan Dan Keanekaragaman Hayati Serta Keamanan Pangan***, maka diperlukan

petugas-petugas karantina yang berdedikasi tinggi, penuh tanggung jawab, dan mengerti akan tugas pokok fungsi karantina, serta didukung sarana dan prasarana yang menunjang untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan perkarantinaan.

## 2) Misi

Selain itu, Misi Badan Karantina Pertanian yaitu :

- a. Melindungi kelestarian sumberdaya alam hayati hewan dan tumbuhan dari tumbuhan dari serangan Hama dan Penyakit Hewan Karantina (HPHK), Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK);
  - b. Mendukung terwujudnya keamanan pangan;
  - c. Memfasilitasi perdagangan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan akses pasar komoditas pertanian;
  - d. Memperkuat kemitraan perkarantinaan;
  - e. Meningkatkan citra dan kualitas layanan publik.
- b. Tujuan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, antara lain :

- 1) Mencegah masuk dan tersebarnya HPHK dan OPTK melalui pelayanan sertifikasi kesehatan hewan dan tumbuhan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 2) Meningkatkan kualitas pegawai dengan mengikutsertakan pada pelatihan, magang, dan *in house training* teknis dan administrasi.
- 3) Meningkatkan pelayanan sistem administrasi dan ketatausahaan.
- 4) Meningkatkan pelayanan prima kepada pengguna jasa karantina pertanian secara transparan, jujur, dan terbuka berdasarkan Sistem Manajemen Mutu Pelayanan yang terakreditasi.

c. **Susunan Organisasi Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan**

Struktur Organisasi yang terdapat pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan sebagai unit pelaksana teknis dibawah Badan Karantina Pertanian dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Badan Karantina Pertanian, terdiri dari :

- 1) Kepala Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan
- 2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
  - a) Pelaksana Kepegawaian
  - b) Pelaksana SIMAK-BMN
  - c) Pelaksana SAIBA
  - d) Verifikator Keuangan
  - e) Staf Administrasi
- 3) Kepala Seksi Karantina Hewan, terdiri dari :
  - a) Koordinasi Jabatan Fungsional Karantina Hewan
  - b) Pejabat Fungsional
- 4) Kepala Seksi Karantina Tumbuhan, terdiri dari :
  - a) Koordinasi Jabatan Fungsional Karantina Tumbuhan
  - b) Pejabat Fungsional

d. **Deskripsi Wilayah Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan**

- 1) **Wilayah Kerja Pelabuhan Malundung Tarakan**



Gambar 1. Kantor Induk / Wilker Pelabuhan Malundung Tarakan



Pelabuhan Malundung merupakan pelabuhan laut terbesar di Provinsi Kalimantan Utara yang tidak hanya melayani barang/penumpang tujuan Tarakan, tetapi daerah sekitarnya antara lain Kabupaten Tana Tidung, Kabupaten Malinau, dan Kabupaten Bulungan. Pada pelabuhan ini, kapal yang berlabuh antara lain kapal penumpang (kapal pelni dan swasta) dan kapal barang. Karantina Wilker Pelabuhan Malundung melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan dalam upaya pencegahan masuk dan tersebarnya HPHK/OPTK sesuai dengan amanat UU Nomor 16 Tahun 1992 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan. Didalam pelaksanaan tugas hariannya karantina Wilker pelabuhan Malundung melakukan pengawasan lalu lintas media pembawa yang masuk dan keluar melalui pelabuhan, Kegiatan karantina hewan yang dominan di Wilker Pelabuhan Malundung adalah pemasukan sapi dan kambing potong dari propinsi Gorontalo, Sulawesi Selatan, dan Sulawesi Tengah. Selain itu, daging unggas (ayam dan bebek) dan pakan ternak dari Pare-pare, Surabaya dan telur ayam konsumsi dari Pare-Pare. Pemeriksaan yang dilakukan meliputi pemeriksaan dokumen, klinis, organoleptik, serta jika diperlukan dilakukan pengambilan sampel untuk diperiksa di laboratorium Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan atau laboratorium veteriner lainnya.

Selain Pelabuhan Malundung, Kantor Pelayanan Karantina Wilker Pelabuhan Malundung juga melakukan pengawasan barang yang dilalulintaskan melalui pelabuhan penyeberangan Tengkayu, penyeberangan Jembatan besi Beringin, Pelabuhan Fery Juwata dan tempat-tempat penyeberangan lainnya yang tersebar sepanjang pantai Tarakan yang belum

ditetapkan sebagai pintu masuk resmi. Umumnya kapal-kapal tersebut membawa barang-barang komoditas keperluan sehari-hari dari Pare-pare, Gorontalo dan daerah sekitar tarakan.

Adapun komoditas hewan dan tumbuhan yang menjadi media pembawa HPHK/OPTK yang sering dilalulintaskan melalui wilker Pelabuhan Malundung antara lain:

- a. MP yang Keluar :ayam, burung, sapi, anjing, kulit sapi, bibit-bibit tanaman, karnel sawit/palm carnel dll.
- b. MP yang Masuk :sapi potong, kerbau potong, telur ayam konsumsi, daging bebek beku, daging ayam beku, buah-buahan segar, bibit-bibit tanaman, bibit sawit, sayur-sayuran, bibit bunga dll.

Wilayah Kerja Pelabuhan Maludung Tarakan / Kantor Induk beralamat di Jalan Yos Sudarso RT.4 RW. 3 Nomor 11 Kelurahan Lingkas Ujung, Kecamatan Tarakan Timur, Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara, Kode Pos 77126.

2) Wilayah Kerja Bandara Juwata Tarakan



Gambar 2. Wilker Bandara Juwata Tarakan



Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan merupakan bandar udara terbesar di Provinsi Kalimantan Utara yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan. Rute penerbangan dari/ke kota besar seluruh Indonesia (Garuda, Lion, Sriwijaya), penerbangan luar negeri wingsair tujuan tawau Malaysia selain itu juga terdapat penerbangan perintis (Kalstar, Susiair) dari/ke daerah pedalaman Kalimantan Utara. Wilker Bandara Juwata berada persis di samping pintu masuk Bandar Udara Juwata tepatnya di berada di jalan Mulawarman, Kegiatan yang dominan di Wilker Bandara Juwata adalah pemasukan DOC broiler dari Balikpapan, jenis unggas kecil seperti burung, sarang kering wallet dan bibit-bibit tanaman seperti gaharu, jenis bibit tanaman hias, sayur-sayuran seperti cabai, wortel, kentang yang berasal dari Makasar dan Surabaya, selain itu ada beberapa jenis hewan kesayangan dan hewan exotic yang dimasukkan namun dengan frekuensi rendah, antara lain : anjing, kucing, kelinci, hamster, serta daging ayam yang berasal dari pulau Jawa. Pemeriksaan yang dilakukan berupa pemeriksaan dokumen dan fisik/organoleptik/kemasan serta pemberian perlakuan dan pengobatan pada hewan yang akan dilalulintaskan. Pengambilan sampel dilakukan pada media pembawa yang pada pemeriksaan klinis/organoleptik menurut dokter hewan perlu dilakukan pemeriksaan laboratorium.

Selain sebagai kantor pelayanan wilker Bandara Juwata juga memiliki fasilitas laboratorium yang lengkap untuk mendukung tugas dan fungsi karantina selain itu fasilitas pendukung seperti kandang penahanan, ruang incenerator dan screen house juga dilengkapi, sarana olah raga lapangan



badminton juga disiapkan untuk kegiatan olahraga bersama para pegawai dan keluarga.

Wilayah Kerja Bandara Juwata Tarakan beralamat di Jalan Mulawarman RT.26 Nomor 3. Kelurahan Karang Anyar Pantai, Kecamatan Tarakan Barat, Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara, Kode Pos 77111.

3) Wilayah Kerja Nunukan



Gambar 3. Wilayah Kerja Nunukan

Kabupaten Nunukan adalah salah satu kabupaten di Kalimantan Utara, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di kota Nunukan. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 14.493 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak 140.842 jiwa (hasil Sensus Penduduk Indonesia 2010). Motto Kabupaten Nunukan adalah "Penekindidebaya" yang artinya "Membangun Daerah" yang berasal dari bahasa Tidung. Nunukan juga adalah nama sebuah kecamatan di Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara, Indonesia.

Dengan letak geografis tersebut, Kabupaten Nunukan memiliki potensi besar untuk mengembangkan jalinan hubungan internasional dengan dunia luar khususnya negara Malaysia, Masyarakat Nunukan telah lama menjalin hubungan dengan Malaysia, khususnya dibidang ekonomi seperti perdagangan, berbagai jenis komoditi barang baik ditinjau dari sisi konsumen maupun produsen sehingga peran Karantina sangatlah penting untuk mencegah masuknya HPHK/OPTK kewilayah Kab Nunukan.

Wilayah kerja Nunukan memiliki 1 (satu) tempat pemasukan resmi, yaitu pelabuhan Tunon Taka. Kapal yang berlabuh di pelabuhan Nunukan terdiri dari kapal penumpang dan kapal barang. Media pembawa yang dominan masuk adalah kambing potong, sapi bibit, sapi potong, telur ayam konsumsi, daging ayam dari Sulawesi Selatan dan pakan ternak dari Jawa Timur. DOC broiler dari Balikpapan yang transit di Bandara Tarakan untuk selanjutnya dimuat dengan speed boat ke Nunukan tetapi pelabuhan bongkarnya di pelabuhan speedboat Liem Hie Djung. Pemeriksaan yang dilakukan berupa pemeriksaan dokumen dan fisik/organoleptik/kemasan serta pemberian perlakuan dan pengobatan pada hewan yang akan dilalulintaskan.

Alamat Wilayah Kerja Nunukan di Jalan Pelabuhan Baru, Kabupaten / Kota Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara.

#### 4) Wilayah Kerja Berau



Gambar 4. Wilayah Kerja Berau

Kabupaten Berau adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Kalimantan Timur. Ibu kota Kabupaten ini terletak di Tanjung Redeb, Berau. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 34.127,47. km<sup>2</sup> terdiri dari daratan seluas 22.030,81 km<sup>2</sup> dan luas laut 12.299,88 km<sup>2</sup> serta terdiri dari 52 pulau besar dan kecil dengan 13 Kecamatan, 10 Kelurahan, 96 Kampung/ Desa.

Di Wilker Tanjung Redeb terdapat 2 (dua) tempat pemasukan/ pengeluaran resmi, yaitu bandara Kalimarau dan pelabuhan Tanjung Redeb. Pengembangan di Bandara Kalimarau berdampak pada meningkatnya aktifitas penerbangan ke dan dari luar daerah. Untuk aktifitas di pelabuhan terdapat pemasukan sapi dan kambing (potong) dan telur ayam. Seiring dengan pembangunan Trans Kalimantan Timur maka akses jalan darat dari Balikpapan/Samarinda ke Berau menjadi lebih lancar. Hal ini menyebabkan peningkatan pengangkutan DOC, pakan ternak, telur ayam konsumsi dari Balikpapan/Samarinda menggunakan kendaraan darat. Tindakan karantina



yang dilakukan berupa pemeriksaan dokumen dan fisik, organoleptik dan kemasan.

Adapun komoditas hewan dan tumbuhan yang menjadi media pembawa HPHK/OPTK yang sering dilalulintaskan melalui wilker Tanjung Redep (Berau) antara lain:

- a. MP yang Keluar : ayam, burung, sapi, anjing, ,bibit-bibit tanaman, karnel sawit/palm carnel dll.
- b. MP yang Masuk : sapi potong, kerbau potong, telur ayam konsumsi, daging ayam beku, buah-buahan segar, bibit-bibit tanaman, bibit sawit, dll.

5) Wilayah Kerja Tanjung Selor



Gambar 5. Wilayah Kerja Tanjung Selor

Tanjung Selor adalah sebuah kecamatan dan merupakan pusat pemerintahan (ibukota) Kalimantan Utara dan Kabupaten Bulungan, yang terletak di Kabupaten Bulungan di Provinsi Kalimantan Utara, Indonesia. Tanjung Selor merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara. Kota

Tanjung Selor terletak di Kabupaten Bulungan. Tanjung Selor memiliki luas wilayah 1.277,81 km<sup>2</sup>.

Alamat Wilayah Kerja Tanjung Selor di Jalan Mangga III, Kabupaten Bulungan, Kecamatan Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara.

6) Wilayah Kerja Sebatik



Gambar 6. Wilayah Kerja Sebatik

Pulau Sebatik adalah sebuah pulau di sebelah timur laut Kalimantan. Pulau ini secara administratif merupakan bagian dari Provinsi Kalimantan Utara, Indonesia. Sebatik adalah salah satu tempat di mana terjadi pertempuran hebat antara pasukan Indonesia dan Malaysia saat terjadinya "Konfrontasi". Di sebelah barat pulau ini terdapat Pulau Nunukan.

Pulau sebatik merupakan daerah wilayah Indonesia. Pulau Sebatik termasuk dalam wilayah administratif Kecamatan Sebatik, yaitu kecamatan paling timur di kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara. Kecamatan Sebatik terdiri dari empat desa, yaitu Tanjung Karang, Pancang, Sungai Nyamuk Tanjung Aru dan Setabu. Pulau ini secara umum beriklim panas

dengan suhu udara rata-rata 27,8 °C, suhu terendah 22,9 °C pada bulan agustus dan tertinggi 33,0 °C pada bulan April. Pulau ini merupakan salah satu pulau terluar yang menjadi prioritas utama pembangunan karena perbatasan langsung dengan negara tetangga. Program utama yang perlu dilakukan di Pulau Sebatik antara lain adalah pembangunan sektor pertanian, perkebunan, perikanan dan pariwisata serta peningkatan hukum dan pengawasan keamanan.

Wilayah Kerja Sebatik beralamat di Jalan Ahmad Yani KM.08 Desa Sungai Pancang, Kecamatan Sebatik Utara, Provinsi Kalimantan Utara.

## **2. SMM ISO 9001:2008 untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Banyak orang yang mengatakan bahwa ISO merupakan singkatan dari *International Organization for Standardization*, padahal ISO bukan merupakan singkatan. ISO berasal dari bahasa Yunani *isos* yang berarti sama. Penggunaan kata ISO agar mempermudah dalam penyebutan untuk *International Organization for Standardization*, berdasarkan pertimbangan beraneka ragamnya budaya dan bahasa dari negara-negara di seluruh dunia. ISO 9001 merupakan model sistem jaminan kualitas dalam desain/ pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan atau sering disebut dengan istilah Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001. (M.N. Nasution, 2001). Sedangkan Sugeng Listyo Prabowo (2009:45) mengatakan bahwa “ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System)”. Berdasarkan pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa ISO 9001 merupakan salah satu dari



seri ISO 9000 yang mengatur tentang Sistem Manajemen Mutu, sehingga ISO 9001 sering disebut dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001.

ISO 9001 lahir pertama kali pada tahun 1987 yang dikenal dengan nama Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:1987. Ada tiga versi pilihan implementasi pada seri 1987 ini yaitu yang menekankan pada aspek Quality Assurance, aspek QA and Production dan Quality Assurance for Testing. Konsentrasi utamanya adalah inspection product di akhir sebuah proses (dikenal dengan final inspection) dan kepatuhan pada aturan prosedur sistem yang harus dipenuhi secara menyeluruh. (Sugeng Listyo Prabowo, 2009).

Perkembangan berikutnya, tahun 1994, karena kebutuhan guaranty quality bukan hanya pada aspek final inspection, tetapi lebih jauh ditekankan perlunya proses preventive action untuk menghindari kesalahan pada proses yang menyebabkan ketidak sesuaian pada produk. Namun demikian seri 9001:1994 ini masih menganut prosedur sistem yang kaku dan cenderung document centre dibanding kebutuhan organisasi yang disesuaikan dengan proses internal organisasi. Seri 9001:1994 lebih fokus pada proses manufacturing dan sangat sulit diaplikasikan pada organisasi bisnis kecil karena banyaknya prosedur yang harus dipenuhi. Karena ketebatasan inilah, maka technical committee melakukan tinjauan atas standar yang ada hingga akhirnya lahirlah revisi ISO 9001:2000 yang merupakan penggabungan dari ISO 9001, 9002, dan 9003 versi 1994. (Wawan Setyawan, 2009).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa ISO 9000 merupakan suatu standar yang memegang peranan penting dalam bidang sistem

mutu, khususnya yang membahas pengendalian langkah-langkah produksi atau pelayanan dalam lingkup produk atau jasa.

Seperti halnya ISO, seri ISO 9000 juga mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Organisasi dapat mencapai dan mempertahankan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan para pembeli.
2. Organisasi dapat memberikan keyakinan kepada pihak manajemennya sendiri bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah dicapai dan dapat dipertahankan.
3. Organisasi dapat memberikan keyakinan kepada pihak pembeli bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah atau akan dicapai dalam produk atau jasa yang dijual.

Delapan prinsip manajemen mutu yang menjadi landasan penyusunan ISO 9000 itu adalah:

1. Prinsip 1 : Fokus Pada Pelanggan  
Organisasi tergantung pada pelanggan mereka. Karena itu, manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan akan datang, harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi harapan pelanggan.
2. Prinsip 2 : Kepemimpinan  
Pimpinan puncak organisasi menetapkan kesatuan tujuan dan arah dari organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal

agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

3. Prinsip 3: Pelibatan Orang

Orang pada semua tingkat merupakan faktor yang sangat penting dari suatu organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh akan memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk manfaat organisasi.

4. Prinsip 4 : Pendekatan Proses

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara lebih efisien, apabila aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Suatu proses mengubah masukan (input) terukur kedalam keluaran (output) terukur melalui sejumlah langkah berurutan yang terorganisasi.

5. Prinsip 5 : Pendekatan Sistem Pada Manajemen

Pengidentifikasian, pemahaman dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.

6. Prinsip 6 : Perbaikan Berkesinambungan

Perbaikan berkesinambungan dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi. Perbaikan berkesinambungan didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya terus-menerus meningkatkan efektivitas dan/atau efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu. Perbaikan berkesinambungan membutuhkan langkah-langkah konsolidasi yang progresif, merespon perkembangan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan sehingga akan menjamin suatu evolusi dinamis dari sistem manajemen mutu.



7. **Prinsip 7 : Pendekatan Fakta Pada Pengambilan Keputusan**

Keputusan yang efektif adalah yang berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah mutu dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Keputusan manajemen organisasi sebaiknya ditujukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu.

8. **Prinsip 8 : Hubungan Yang Saling Menguntungkan Dengan Pemasok**

Suatu organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung, dan suatu hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama dalam menciptakan nilai tambah.

Dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, peneliti menggunakan SMM ISO 9001:2008 hal ini dikarenakan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menerapkan SMM ISO 9001:2001 dan selanjutnya SMM ISO 9001:2008 ini.

3. **Teori Edward III untuk Faktor-faktor Penentu Keberhasilan**

Terkait faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Badan Karantina Pertanian pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, peneliti menggunakan teori kebijakan dari Edward III. Dimana Komunikasi sebagai tujuan dan sasaran kebijakan sehingga akan mengurangi distorsi implementasi apabila tujuan dan sasaran kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan, tapi jika implementator kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi agar kebijakan menjadi efektif.

Disposisi, apabila implementator memiliki watak, karakteristik, sikap komitmen, kejujuran, dan demokratis yang baik, maka implementator akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Akan tetapi, jika implementator memiliki sifat atau perspektif yang berbeda, maka proses implementasi kebijakan akan menjadi tidak efektif.

Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menjadikan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks sehingga dapat menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

## **B. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Implementasi SMM ISO 9001:2008**

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 merupakan sistem manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan, maka tingkat kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar dari ISO 9001:2008 ini akan membantu Badan Karantina Pertanian khususnya Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dalam mengevaluasi dan mengembangkan sistem manajemen mutu secara sistemik untuk memenuhi kepuasan pengguna pelayanan (customer's satisfaction) dan peningkatan proses terus-menerus (continuous processes improvement).

Berikut adalah hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai penerapan persyaratan-persyaratan standar dari ISO 9001:2008 antara lain :

a. Sistem Manajemen Mutu (Klausul 4)

Persyaratan sistem manajemen mutu yang terkandung didalam klausul 4 dari ISO 9001:2008 menunjukkan bahwa dari jumlah 27 persyaratan atau 100% telah terpenuhi semuanya. Tingkat kesesuaian dalam memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu yang terkandung di dalam klausul 4 dari ISO 9001:2008 dikategorikan **Sangat Sesuai**. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

- 1). Dari basil penelitian menunjukkan bahwa langkah-langkah yang telah dilaksanakan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan meliputi adanya proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan aplikasinya diseluruh organisasi, terdapatnya urutan dan interaksi proses-proses tersebut, tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pemantauan, pengukuran dan analisa proses-proses tersebut, terlihat juga adanya kegiatan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai pelayanan yang memuaskan dan perbaikan berkesinambungan dari proses-proses tersebut.
- 2). Dokumentasi kebijakan mutu dan manual mutu telah ditetapkan oleh instansi pusat yaitu Badan Karantina Pertanian, sedangkan sasaran mutu daan dokumentai ataupun catatan-catatan lainnya yang dipersyaratkan ISO 9001:2008 telah ditetapkan oleh Balai Karantina



Pertanian Kelas II Tarakan dengan berpedoman kepada manual mutu dan prosedur mutu yang dikeluarkan oleh Badan Karantina Pertanian.

- 3). Dalam hal penetapan dan pemeliharaan manual mutu Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah ditetapkan secara menyeluruh oleh Badan Karantina Pertanian sebagai pusat organisasi yang memiliki kewenangan menetapkan, menyimpan dan menjaga secara ketat manual mutu dalam suatu ruangan khusus yang digunakan sebagai sekretariat ISO Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.
- 4). Prosedur tertulis telah ditetapkan oleh instansi pusat dalam prosedur mutu untuk pengendalian dokumen. Prosedur ini mencakup pengendalian dokumen seperti penomoran, pengesahan, pendistribusian, revisi dan penyampaian dokumen terkendali agar dokumen dapat dikendalikan dan dipelihara keabsahannya.
- 5). Ketetapan prosedur tertulis telah dibuat oleh ISO sekretariat dan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengacu kepada ketetapan tersebut. Prosedur ini merupakan perwujudan dan komitmen manajemen bahwa sistem manajemen mutu dapat berjalan secara efektif dan berkesinambungan sebagai sarana untuk melakukan tindakan perbaikan, jika terjadi penyimpangan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu.
- 6). Berkaitan dengan pemenuhan persyaratan sistem manajemen mutu (klausul 4 dari ISO 9001:2008) pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah mengacu kepada prosedur tertulis yang telah

sitetapkan oleh Badan Karantina Pertanian, maka pemenuhan persyaratan pada klausul ini telah terpenuhi semuanya.

Meskipun demikian upaya perbaikan dan pemenuhan persyaratan terus dijalankan, sedangkan persyaratan yang tidak diterapkan atau dikecualikan dalam penerapan klausul ini tidak ada, sehingga seluruh persyaratan yaang ada dalam klausul ini harus dipenuhi.

b. Tanggung Jawab Manajemen (Klausul 5)

Tanggung jawab manajemen merupakan klausul kedua yang harus dipenuhi dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk pelayanan publik dari 33 persyaratan, 33 persyaratan atau 100 % telah terpenuhi. Tingkat kesesuaian dalam memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu yang terkandung di dalam klausul 5 dari ISO 9001:2008 dikategorikan **Sangat Sesuai**, adapun penjelasannya sebagai berikut :

- 1). Komitmen manajemen dengan upaya yang telah dilakukan untuk kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan secara berkelanjutan dengan selalu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat dan menetapkan proses-proses yang dibutuhkan untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat (pengguna jasa).
- 2). Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan kebijakan mutu sesuai dengan tujuan organisasi dan upaya-upaya untuk selalu memelihara dan meninjau kesesuaiannya.

- 3). Pimpinan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan sasaran mutu yang selaras dengan kebijakan mutu yang telah ditetapkan.
- 4). Guna mengkomunikasikan keefektifan sistem manajemen mutu ini pimpinan puncak telah menetapkan proses-proses komunikasi, yaitu melalui papan informasi, rapat-rapat kerja, koordinasi pimpinan, media komunikasi internet, e-mail, training, poster-poster dan lain-lain.
- 5). Tinjauan ulang telah dilakukan oleh Top Manajemen melalui rapat tinjauan manajemen dengan tujuan untuk memastikan keefektifan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah diimplementasikan selama ini terus berlanjut.
- 6). Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menerapkan/menyediakan tempat untuk umpan balik pengguna pelayanan, berupa kotak saran, sms pengaduan, sehingga saran dan keluhan pengguna jasa dapat direspon dengan cepat.  
Pemenuhan persyaratan dalam klausul ini telah berjalan dengan baik dan tidak menemui kendala yang berarti.

c. Pengelolaan Sumber Daya (Klausul 6)

Hasil penilaian terhadap pemenuhan manajemen sumber daya yang terkandung di dalam klausul 6 dari ISO 9001:2008 menunjukkan bahwa dari jumlah 17 persyaratan terpenuhi semuanya 100% telah dipenuhi. Oleh karena itu dalam klausul ini kesesuaian persyaratannya dikategorikan **Sangat Sesuai**, semua sumber daya yang berkaitan dengan implementasi



ISO 9001:2008 ini telah disediakan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, adapun penjelasannya sebagai berikut :

- 1). Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menyediakan seluruh sumber daya yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa karantina pertanian.
- 2). Penunjukkan personil yang terlibat langsung dalam tugas sistem manajemen mutu untuk memberikan pelayanan jasa karantina tersebut baik sumber daya aparatur maupun sumber daya sarana dan prasarana yang sangat memadai.
- 3). Penunjukan personil yang terlibat langsung dalam tugas sistem manajemen mutu untuk memberikan pelayanan jasa karantina telah didasarkan atas kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.
- 4). Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menyediakan dan melakukan pemeliharaan baik yang mencakup kantor induk dan wilayah kerja, sarana pendukungnya serta sarana transportasi yang semuanya ditujukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk.
- 5). Balai Kaarantina Pertanian Kelas II Tarakan juga telah menyediakan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kenyamanan bagi pegawai maupun masarakat pengguna jasa karantina yaitu tersedianya ruang tunggu, loket pelyanan, ruang kerja yang tertata rapi dan dilengkapi dengan perlengkapan AC dan lapangan

parkir dilengkapi pulaa dengan petugas kebersihan kantor maupun satuan pengamanan yang berjaga 24 jam.

Dalam pengelolaan manajemen sumber daya (klausul 6 dari ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah memenuhi 100% persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Meskipun demikian pengelolaan manajemen sumber daya ini terus menerus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.

d. Realisasi Produk (Klausul 7)

Hasil penilaian terhadap pemenuhan persyaratan sistem manajemen mutu yang terkandung didalam klausul 7 dari ISO 9001:2008 dari jumlah 90 persyaratan 30 persyaratan dikecualikan untuk tidak diterapkan karena tidak sesuai dengan organisasi, sehingga persyaratan dalam klausul ini berjumlah 60 persyaratan dan dari 60 persyaratan 100% terpenuhi. Oleh karena itu tingkat kesesuaian dalam klausul ini dikategorikan tingkatan **Sangat Sesuai**. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

- 1). Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah memiliki komitmen bahwa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat pengguna jasa harus direncanakan sebaik-baiknya agar dapat memberikan kelancaran dan kemudahan terhadap prosedur pelayanannya.
- 2). Proses pengadaan atau pembelian yang dilakukan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan yang berkaitan dengan realisasi jasa pelayanan jasa karantina adalah mencakup proses pengadaan barang atau jasa, ATK dan fasilitasumu lainnya telah berjalan sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Sedangkan yang berkenaan dengan proses dan penyedia jasa pelayanan adalah berorientasi pada kecepatan, keakuratan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan.

- 3). Faktor keakuratan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan jasa karantina adalah merupakan upaya yang telah dilakukan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa karantina. Hal ini terlihat dari proses pengurusan persyaratan dan tahapan-tahapan proses yang terkendali sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
- 4). Pemantauan dan pengukuran dalam pelayanan jasa karantina pertanian dilakukan pada tahap-tahap yang telah ditetapkan sesuai dengan rencana mutu oleh personil yang berwenang, penyerahan sertifikat jasa karantina hewan dan tumbuhan yang telah diterbitkan dilakukan setelah semua proses yang direncanakan sesuai dan disetujui oleh pejabat yang berwenang.
- 5). Hak milik masyarakat pengguna jasa karantina pertanian yang berupa berkas arsip-arsip persyaratan permohonan dan arsip sertifikat karantina hewan dan tumbuhan disimpan dan dikendalikan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.
- 6). Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan, sarana pemantauan dan pengukuran yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian produk terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam bagan alur proses pelayanan yang terdapat pada rencana mutu.



Dalam memenuhi Realisasi Produk (berpedoman kepada klausul 7 dari ISO 9001:2008) ini Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah memenuhi 100% persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Meskipun demikian dari pengamatan lapangan telah terlihat upaya-upaya untuk meningkatkan pemenuhan persyaratan demi terciptanya kepuasan pengguna jasa.

e. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan (Klausul 8)

Hasil penilaian terhadap pemenuhan persyaratan sistem manajemen mutu yang terkandung didalam klausul 8 dari ISO 9001:2008 menunjukkan bahwa dari jumlah 54 persyaratan seluruhnya terpenuhi atau 100% telah terpenuhi. Dalam pemenuhan klausul 8 ini tingkat kesesuaian persyaratan dapat dikategorikan Sangat Sesuai. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

- 1). Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan rencana-rencana untuk menetapkan aktivitas pengukuran dan pemantauan. Dari pengamatan lapangan, untuk memastikan keefektifan Sistem Manajemen Mutu di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah melakukan peningkatan secara terus menerus, termasuk untuk memperagakan kesesuaian produk serta kesesuaian Sistem Manajemen Mutu. Hal yang telah dilakukan adalah perencanaan dan upaya penerapan proses-proses pemantauan pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan.
- 2). Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan pengukuran dan pemantauan kinerja sistem manajemen mutu untuk

mengukur kepuasan masyarakat melalui penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan per semester (6 Bulan) periode I dan II.

- 3). Upaya yang dilakukan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dalam mengendalikan produk yang tidak sesuai dengan cara menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan. Bila dijumpai produk yang tidak sesuai, maka Kepala Sub Bagian Tata Usaha/Kepala Seksi yang terkait menentukan koreksi produk tidak sesuai yang dijumpai. Ketidaksesuaian yang terjadi ini dapat berupa produk mengalami kesalahan cetakan, batal maupun dari hasil temuan audit dan hasil monitoring.
- 4). Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan, menghimpun dan menganalisa data untuk mengevaluasi serta memperagakan kesesuaian dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu baik yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, tingkat kesesuaian pada persyaratan produk, karakteristik mutu maupun pemasok.
- 5). Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan bersama-sama dengan ISO Sekretariat telah memperlihatkan adanya upaya yang dilakukan secara terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu, sasaran mutu, hasil audit, tindakan korektif dan preventif. Sedangkan prosedur terdokumentasi untuk tindakan pencegahan dibuat oleh ISO Sekretariat yang terdiri dari Prosedur Mutu Audit Internal, Prosedur

Mutu Tindakan Pencegahan, Prosedur Mutu Tindakan Koreksi dan Prosedur Mutu Pengendalian Ketidaksesuaian.

Dalam memenuhi Realisasi Produk (berpedoman kepada klausul 8 dari ISO 9001:2008) ini Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah memenuhi 100% persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Diharapkan dengan adanya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk pelayanan publik ini Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mampu mempertahankan dan meningkatkan komunikasi dan disiplin dalam menjaga konsistensi mutu produk/jasa sehingga lebih bisa meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa karantina pertanian.

## **2. Faktor-faktor Penentu Keberhasilan Implementasi**

Seperti yang telah peneliti jelaskan pada bab sebelumnya untuk menentukan faktor-faktor penentu keberhasilan Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Badan Karantina Pertanian pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, penulis menggunakan Teori Edward III yaitu : Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi, adalah sebagai berikut :

### **a. Komunikasi**

Pada proses komunikasi terdapat tiga hal penting yang perlu diperhatikan dalam proses komunikasi. *Pertama* transmisi, dimana kebijakan publik hendaknya disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan saja namun juga kepada kelompok sasaran



kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan baik yang secara langsung ataupun tidak dengan kata lain perlunya sosialisasi baik kepada pelaksana kebijakan, kelompok sasaran serta masyarakat umum. Implementasi SMM ISO 9001:2008 juga tidak luput dari proses transmisi yaitu melalui sosialisasi. Menurut Agus Ali Hamzah, SH selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha tahap sosialisasi awal dilakukan pada akhir 2012 dan awal 2013. Sosialisasi tidak hanya dilakukan pada pelaksana kebijakan dalam hal ini Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan terkait namun juga pada masyarakat melalui media massa koran, pemasangan *banner* pada setiap pintu masuk pelayanan wilayah kerja. *Kedua* kejelasan, proses transmisi kebijakan sebaiknya dibarengi dengan kejelasan informasi agar kebijakan yang telah ditransmisikan tersebut dapat diterima dengan jelas sehingga para pelaksana kebijakan dan sasaran kebijakan dapat mengetahui maksud, tujuan dan sasaran dari kebijakan tersebut. Ketidakjelasan informasi akan menghambat implementasi kebijakan. Sampai saat ini proses penyampaian informasi sudah cukup jelas kepada para pelaksana kebijakan dan telah sampai pada masyarakat. *Ketiga* konsistensi, kekonsistenan sebuah perintah juga diperlukan agar proses implementasi kebijakan menjadi lebih cepat dan efektif sehingga perintah-perintah yang diberikan haruslah konsisten dan jelas. Ketidakkonsistenan perintah akan mendorong pelaksana kebijakan mengambil tindakan yang sangat longgar dalam mengimplementasikan kebijakan. pelaksana teknis menyatakan bahwa

sampai saat ini perintah yang diberikan oleh atasan kepada bawahan sudah konsisten.

Dimensi komunikasi dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 amat ditentukan dari beberapa unsur yang terdapat dalam komunikasi, seperti penyampai pesan, isi pesan, media yang digunakan, serta sasaran penerima pesan, serta perubahan sebagai akibat komunikasi. Mengenai bagaimana dimensi komunikasi yang terjadi di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dapat dideskripsikan sebagai berikut :

a). Transmisi

Transmisi merupakan faktor utama dalam hal komunikasi pelaksana kebijakan. Menurut Agustino, penyaluran komunikasi yang baik akan menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (*miskomunikasi*), sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan. Transmisi pada implementasi SMM ISO 9001:2008 terkait Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Tugas tersebut berupa pelaksanaan pelayanan publik dalam upaya agar pelayanan jasa karantina dapat lebih baik lagi.

Transmisi dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan berupa penyampaian atau pengiriman informasi dari Pemerintah kepada instansi pelaksana SMM ISO 9001:2008 kemudian diteruskan kepada

masyarakat. Komunikasi dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 dilakukan pada saat rapat, pelatihan, workshop, diskusi, bimbingan teknis dan dialog yang difasilitasi oleh Pemerintah Pusat. Bentuk komunikasi yang berkaitan dengan implementasi SMM ISO 9001:2008 adalah dengan cara mengadakan rapat, pelatihan, workshop, diskusi, bimbingan teknis, in house training dan diaolog yang difasilitasi oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Hal ini dilakukan agar seluruh pegawai Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dapat benar-benar memahami inti dari implementasi SMM ISO 9001:2008 serta mencermati perbedaan dari SMM sebelumnya. Selain itu, membantu para pegawai lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan jasa karantina kepada pengguna jasa. Sebagian pegawai Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan sudah mengikuti beberapa pelatihan yang difasilitasi oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Dengan adanya pelatihan yang diselenggarakan secara bertahap ini membuat para pegawai benar-benar siap dan paham untuk melaksanakan implementasi SMM ISO 9001:2008.



BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TARAKAN		FORMULIR HASIL RAPAT	
JUDUL RAPAT: TINJAUAN SMM ISO 9001:2008		NO:	TANGGAL:
1. Nama: Pula Tawarung 2. Nama: Lili Tawarung 3. Nama: Lili Tawarung 4. Nama: Lili Tawarung 5. Nama: Lili Tawarung 6. Nama: Lili Tawarung 7. Nama: Lili Tawarung 8. Nama: Lili Tawarung 9. Nama: Lili Tawarung		10. Nama: Lili Tawarung 11. Nama: Lili Tawarung	
Tanggal: 22 Juli 2014 Waktu: 18.00 WIB s.d. 20.00 WIB Lokasi: Ruang Rapat Aula Besar Kantor Balai Karantina Kelas II Tarakan			
Agenda:			

NO	ISI	UPTD KETERANGAN	TAMBAH KETERANGAN
1	1. Nama: Pula Tawarung	1. Nama: Pula Tawarung	1. Nama: Pula Tawarung
2	2. Nama: Lili Tawarung	2. Nama: Lili Tawarung	2. Nama: Lili Tawarung
3	3. Nama: Lili Tawarung	3. Nama: Lili Tawarung	3. Nama: Lili Tawarung
4	4. Nama: Lili Tawarung	4. Nama: Lili Tawarung	4. Nama: Lili Tawarung
5	5. Nama: Lili Tawarung	5. Nama: Lili Tawarung	5. Nama: Lili Tawarung
6	6. Nama: Lili Tawarung	6. Nama: Lili Tawarung	6. Nama: Lili Tawarung
7	7. Nama: Lili Tawarung	7. Nama: Lili Tawarung	7. Nama: Lili Tawarung
8	8. Nama: Lili Tawarung	8. Nama: Lili Tawarung	8. Nama: Lili Tawarung

NO	ISI	UPTD KETERANGAN	TAMBAH KETERANGAN
1	1. Nama: Pula Tawarung	1. Nama: Pula Tawarung	1. Nama: Pula Tawarung
2	2. Nama: Lili Tawarung	2. Nama: Lili Tawarung	2. Nama: Lili Tawarung
3	3. Nama: Lili Tawarung	3. Nama: Lili Tawarung	3. Nama: Lili Tawarung
4	4. Nama: Lili Tawarung	4. Nama: Lili Tawarung	4. Nama: Lili Tawarung
5	5. Nama: Lili Tawarung	5. Nama: Lili Tawarung	5. Nama: Lili Tawarung
6	6. Nama: Lili Tawarung	6. Nama: Lili Tawarung	6. Nama: Lili Tawarung
7	7. Nama: Lili Tawarung	7. Nama: Lili Tawarung	7. Nama: Lili Tawarung
8	8. Nama: Lili Tawarung	8. Nama: Lili Tawarung	8. Nama: Lili Tawarung

Gambar 7. Agenda Rapat Tinjauan SMM ISO 9001:2008

Pelatihan merupakan pemberitahuan secara langsung yang ditujukan untuk para pegawai yang diselenggarakan mulai dari pelatihan penyusunan standar pelayanan publik, pelatihan bidang kehumasan, serta diklat penyusunan standar operasional publik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa sebelum implementasi SMM ISO 9001:2008 ini dilaksanakan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, sudah diadakan pelatihan terlebih dahulu yang diselenggarakan mulai dari pelatihan penyusunan standar pelayanan publik, pelatihan bidang kehumasan, serta diklat

penyusunan standar operasional publik akan tetapi lebih dikembangkan sesuai dengan tingkatannya.

b). Kejelasan

Menurut Edward III dalam Agustino komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Pada pelaksanaan implementasi SMM ISO 9001:2008, agar penyampaian informasi dapat diterima dengan jelas dan dapat dimengerti maka dalam tata cara teknis menerangkan terdapat dua metode penyampaian informasi yaitu secara langsung dan tidak langsung yaitu media cetak atau elektroik. Pelatihan langsung diselenggarakan Badan Karantina Pertanian kepada pegawai yang ditunjuk oleh atasan langsung dan kemudian meneruskan informasi ini kepada pegawai lain dengan diadakannya sosialisasi yang biasa dilakukan di Aula Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

Pada pelaksanaan implementasi SMM ISO 9001:2008, agar penyampaian informasi pelaksanaan tersebut dapat diterima dengan jelas dan dapat dimengerti maka penyampaian informasi ini dilakukan secara langsung. Penyampaian secara langsung ini dinilai cara yang sudah benar dengan melaksanakan rapat, pelatihan, workshop, diskusi, bimbingan teknis, *in house training* dan dialog yang selama ini sudah dilakukan. Bahwa kejelasan penyampaian SMM ISO 9001:2008 ini sudah jelas,

karena sosialisasi yang efektif itu harus dilakukan langsung terhadap target atau objek sasaran. Hal ini dimaksudkan agar mempermudah pegawai dalam memahami implementasi SMM ISO 9001:2008, dikarenakan dengan adanya pemberitahuan secara langsung dalam bentuk rapat, pelatihan, workshop, diskusi, bimbingan teknis, *in house training* dan dialog yang selama ini diselenggarakan dapat secara langsung bertanya apa yang masih belum mereka pahami tentang SMM ISO 9001:2008.

c). Konsisten

Menurut Edward III dalam Agustino, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan. Oleh karena itu konsistensi juga harus mendapat perhatian dalam sebuah komunikasi.

Konsistensi dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan berdasarkan pelaksanaan pelatihan yang diberikan oleh kantor pusat secara konsisten telah dijalankan secara manual pengguna jasa karantina. Konsistensi yang dimaksud dalam hal ini adalah apa yang dianjurkan dalam SMM ISO 9001:2008 mesti



dilaksanakan secara menyeluruh dan terus-menerus tanpa terputus.

Apabila pelaksanaannya tidak konsisten dan setengah-setengah maka hasilnya tidak akan maksimal maka mesti dilaksanakan secara menyeluruh dan terus-menerus tanpa terputus.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan berubah-ubah, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran. Maka implementasi SMM ISO 9001:2008 tidak dapat berjalan dengan efektif bila proses pelaksanaan tidak dilakukan dengan penuh kesiapan, pembinaan serta komunikasi yang baik dengan penuh tanggung jawab. Proses kesiapan, pembinaan serta komunikasi yang baik akan mendorong aparatur untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya yang baik pula terhadap target sasaran.

b. Sumber Daya

Sumber daya di sini dibedakan menjadi dua yaitu berupa sumber daya manusia (*staff*) dan non manusia (fasilitas atau sarana prasarana).

a). Sumber Daya Manusia (Staff)

Implementasi SMM ISO 9001:2008 tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang handal implementasi kebijakan akan berjalan lambat. Oleh karena itu, implementasi SMM ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan membutuhkan sumber daya yang cukup dan mampu untuk menguasai dibidangnya dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

Sumber daya manusia (*staff*) yang dimaksud dalam pelaksanaan implementasi SMM ISO 9001:2008 adalah pegawai yang memberikan pelayanan jasa karantina, serta melaksanakan administrasi perkantoran. Para pegawai karantina adalah ujung tombak keberhasilan SMM ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Maka pegawai harus memiliki kesiapan yang memadai dan matang, mulai dari kesiapan dari segi kualifikasi, kompetensi serta juga siap dalam hal kesamaan pemahaman dan paradigma (pola pikir) terhadap implementasi SMM ISO 9001:2008.

NO	NAMA	NIP	PANGKAT/KELOMPOK	JABATAN
1	Kamil, S. Bm, BSM	Nip. 19600725 196003 1 000	PENATA T.S. I / B.4	Kepala BKP Kelas II Tarakan
2	M. Jalar	Nip. 19620722 196203 1 002	PENATA T.S. I / B.4	Paramedis Venerian Yenchu
3	Aqun Al-Farhan, BSM	Nip. 19600818 200001 1 000	PENATA T.S. I / B.4	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
4	Ain, A. Jalar	Nip. 19600313 200001 1 000	PENATA / B.4	KANIKSI
5	Mengapri M. BP	Nip. 19770224 200001 1 002	PENATA / B.4	KASIEK
6	Setiawan, SP, M.Si	Nip. 19600301 200004 1 023	PENATA / B.4	PKPT MEXIA
7	Am. Mawar	Nip. 19620120 200101 2 000	PENATA / B.4	Subdit Venerian Unit
8	Carla Yaga Hudaib Laksana - SP	Nip. 20010108 200001 1 002	PENATA / B.4	PKPT Mada
9	Putung Karyanto, SP	Nip. 19670829 196003 1 000	PENATA / B.4	Keperawatan SAKIS
10	Am. Supra Hudaib	Nip. 19600307 200103 1 003	PENATA MUDA T.S. I / B.4	Pengelolaan Lahan
11	M. Nuzulul Hudaib	Nip. 19601017 200103 1 003	PENATA MUDA T.S. I / B.4	Pengelolaan Lahan
12	Am. Riyadul Hudaib	Nip. 19600415 200103 1 003	PENATA MUDA T.S. I / B.4	Calan BPT Perikanan
13	Am. Zaki Sulaiman	Nip. 19600308 200101 1 003	PENATA MUDA T.S. I / B.4	Calan BPT Perikanan
14	Am. Purnama Sulaiman, M.	Nip. 19620409 200101 1 003	PENATA MUDA T.S. I / B.4	Manajemen Lahan
15	Egala Pajanti, SP	Nip. 19730807 200002 1 003	PENATA MUDA T.S. I / B.4	PKPT Perikanan
16	Arifin Cakrya, SP	Nip. 19600123 200101 1 000	PENATA MUDA T.S. I / B.4	PKPT Perikanan
17	Wahid Kurniawan, SP	Nip. 19620727 200101 2 011	PENATA MUDA T.S. I / B.4	PKPT Perikanan
18	Am. Nuzulul Hudaib, SP	Nip. 19600307 200101 1 019	PENATA MUDA T.S. I / B.4	PKPT Perikanan
19	Am. Nuzulul Hudaib, SP	Nip. 19620320 200102 2 003	PENATA MUDA T.S. I / B.4	PKPT Perikanan
20	Alhamdulillah Widiyasa - Hudaib Farhan, SP	Nip. 19620222 200108 1 010	PENATA MUDA / B.4	PKPT Perikanan
21	Am. Nuzulul Hudaib, SP	Nip. 19620322 200102 1 003	PENATA MUDA / B.4	Pengelolaan Lahan
22	Putung Karyanto, S.Si	Nip. 19600307 200101 1 002	PENATA MUDA / B.4	Pengelolaan Lahan
23	Setiawan	Nip. 19620722 200102 1 002	PENATA MUDA / B.4	Manajemen Perikanan
24	Am. Farid Tas	Nip. 19621230 196002 1 003	PENATA MUDA / B.4	Pengelolaan Lahan
25	Carla GM Yaga Hudaib, A.M	Nip. 19620301 200102 1 000	PENATA MUDA / B.4	Paramedis Venerian Hubungan
26	Am. Lutfiul Hudaib	Nip. 19621222 200102 1 003	PENATA MUDA / B.4	Calan PKPT Perikanan
27	Sulaiman	Nip. 19700112 200112 1 003	PENGATUR T.S. I / B.4	Pengelolaan Lahan
28	Putung Karyanto Hudaib	Nip. 19700722 200112 1 003	PENGATUR T.S. I / B.4	Paramedis Venerian Hubungan
29	Mardiana, A.M	Nip. 19620113 200101 1 000	PENGATUR T.S. I / B.4	Manajemen Lahan
30	Sulaiman Laksana, A.M	Nip. 19600409 200101 2 010	PENGATUR T.S. I / B.4	Pengelolaan Lahan
31	Putung Karyanto Hudaib	Nip. 19600307 200001 1 003	PENGATUR T.S. I / B.4	Paramedis Venerian Hubungan
32	Putung Karyanto	Nip. 19700722 200101 1 003	PENGATUR / B.4	Paramedis Venerian Hubungan
33	Am. Nuzulul Hudaib	Nip. 19620301 200101 2 003	PENGATUR / B.4	Pengelolaan Lahan
34	Putung Karyanto	Nip. 19700722 200101 1 003	PENGATUR / B.4	PKPT Perikanan
35	Am. Nuzulul Hudaib	Nip. 19620301 200101 2 003	PENGATUR / B.4	PKPT Perikanan
36	Putung Karyanto	Nip. 19700722 200101 1 003	PENGATUR / B.4	PKPT Perikanan
37	Am. Nuzulul Hudaib	Nip. 19620301 200101 2 003	PENGATUR / B.4	PKPT Perikanan
38	Putung Karyanto	Nip. 19700722 200101 1 003	PENGATUR / B.4	PKPT Perikanan
39	Putung Karyanto	Nip. 19700722 200101 1 003	PENGATUR / B.4	PKPT Perikanan
40	Putung Karyanto	Nip. 19700722 200101 1 003	PENGATUR / B.4	PKPT Perikanan
41	Putung Karyanto	Nip. 19700722 200101 1 003	PENGATUR / B.4	PKPT Perikanan
42	Putung Karyanto	Nip. 19700722 200101 1 003	PENGATUR / B.4	PKPT Perikanan
43	Putung Karyanto	Nip. 19700722 200101 1 003	PENGATUR / B.4	PKPT Perikanan

Gambar 8. Daftar Pegawai BKP Kelas II Tarakan

Sehubungan dengan keterbatasan Sumber Daya Manusia Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan maka agar penerapan SMM ISO 9001:2008 berjalan dengan efektif, Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan melaksanakan Rekrutmen Tenaga Harian Lepas (THL) yang selanjutnya dibekali dengan *In House Training*, sehingga implementasi SMM ISO 9001:2008 dapat berjalan dengan efektif tanpa ada pegawai yang rangkap jabatan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sumber daya merupakan faktor penting demi terselenggaranya implementasi SMM ISO 9001:2008 dengan baik dimana dalam



pelaksanaannya para pegawai harus memiliki kesiapan yang memadai dan matang, mulai dari kesiapan dari segi kualifikasi, kompetensi serta juga siap dalam hal pemahaman dan paradigma (pola pikir) terhadap implementasi SMM ISO 9001:2008.

b). Sumber Daya Non Manusia (Fasilitas atau sarana prasarana)

Sumber daya non manusia meliputi dana yang memadai, ketersediaan sarana dan prasana. Menurut Edward III dalam Agustino, Sumber daya non manusia merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Fasilitas merupakan faktor yang sangat diperlukan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Fasilitas dalam pelaksanaan pendidikan berupa peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya. Pengadaan fasilitas yang layak akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

Perintah-perintah implementasi cenderung tidak efektif apabila dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 kekurangan sumber daya pendukung, salah satu sumber penting adalah fasilitas atau sarana prasarana seperti bahan dan alat pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan jasa karantina. Sarana

prasarana terkait pelayanan jasa karantina adalah hal penting dalam menjamin mutu layanan di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Oleh karena itu sarana prasarana harus secara tepat disiapkan pada saat akan dipergunakan. Badan Karantina Pertanian sudah menyampaikan himbauan ke tiap-tiap UPT untuk mempersiapkan dan memelihara sarana prasarana baik peralatan pelayanan, media pelayanan maupun fasilitas ruangan lainnya untuk menunjang kegiatan perkantoran dan pelayanan.

KEMENTERIAN PERKANTORAN  
BADAN KARANTINA PERTANIAN  
KABUPATEN TARAKAN

**DAFTAR BARANG RUANGAN**

NAMA UPT: BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TARAKAN  
KODE UPT: 010.11.16.227/010.000

NAMA RUANG: RUANG KEMERDIAAN  
KODE RUANG: 010.11.16.227/010.000

No	Nama Barang	Spesifikasi Barang	Kuantitas	Unit	Uraian	Uraian	Uraian
1	1 Lemari Penyimpanan	OLIMPIC	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
2	2 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
3	3 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
4	4 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
5	5 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
6	6 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
7	7 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
8	8 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
9	9 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
10	10 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
11	11 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
12	12 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
13	13 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
14	14 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
15	15 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
16	16 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
17	17 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
18	18 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
19	19 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
20	20 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
21	21 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	
22	22 Lemari Penyimpanan	KANTAN	1	Buah	Mika Sander	KURSI PELAKSANA	

Penyusunan: Kepala BAKP  
Penyusunan: Kepala BAKP

20-04-2016

Penyusunan: Kepala BAKP

20-04-2016

Gambar 9. Daftar Sarana dan Prasarana BKP Kelas II  
Tarakan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, sarana prasarana perkantoran dan pelayanan merupakan salah satu hal

penting dalam menjamin mutu layanan di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Oleh karena itu sarana prasarana harus secara tepat disiapkan pada saat akan dipergunakan. Dalam hal ini pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 sudah dapat dikatakan berjalan sesuai dengan harapan, karena sarana prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan perkantoran dan pelayanan jasa semua terpenuhi. Sehingga implementasi SMM ISO 9001:2008 sudah dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan mendapat predikat Zona Hijau dari Ombudsman Republik Indonesia

c. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan atau implementasi kebijakan. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Menurut Edward III dalam Winarno kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, hal ini berarti adanya dukungan dan kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Demikian pula sebaliknya, bila



tingkah laku atau perspektif-persepektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan semakin sulit.

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik. Dari penelitian yang didapatkan, sikap pelaksanaan dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksana kebijakan yaitu Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan yang selalu mendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 untuk membangun karantina pertanian dengan kualitas pelayanan publik terbaik Lingkup Kementerian Pertanian.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, sikap pelaksanaan dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ditanggapi sangat baik. Dalam hal ini pelaksana kebijakan SMM ISO 9001:2008 menjalankan tugas dan tanggungjawab seperti yang diharapkan sesuai dengan intruksi dari pusat. Karena ketika pelaksana memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat *Standart Operational Procedure* (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Menurut Edward III dalam Nugroho, menjelaskan bahwa struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik.

Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif. Di Indonesia sering terjadi inefektivitas implementasi kebijakan karena kurangnya koordinasi dan kerjasama diantara lembaga-lembaga negara dan pemerintah. Pada Implementasi kebijakan SMM ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, peneliti membagi penjelasan hasil mengenai struktur birokrasi menjadi 2 (dua). Kedua hal tersebut adalah standar operating procedure (SOP) dan Fragmentasi.

1) *Standar Operating Procedure (SOP)*

Struktur birokrasi yang dimiliki dalam mengimplementasikan kebijakan SMM ISO 9001:2008 sudah tersedia dengan baik oleh Badan Karantina Pertanian. Artinya struktur birokrasi sudah tersedia dari mulai level yang paling tinggi hingga ke level yang paling rendah. Ketersediaan kelembagaan ini dimaksudkan supaya setiap lembaga yang ditunjuk memiliki tugas dan wewenang masing-masing dalam melaksanakan kebijakan SMM ISO 9001:2008. Karena dengan adanya kejelasan tugas dan beban kerja dari setiap instansi akan memberikan kemudahan bagi instansi lainnya dalam mengerjakan tugasnya. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah dengan menggunakan *Standart Operating Procedure (SOP)*.



Pelaksanaan kebijakan SMM ISO 9001:2008 yang bertujuan untuk memperbaiki nilai pelayanan jasa karantina, dan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan sudah melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar prosedur yang berupa teknis atau juknis pelaksanaan kebijakan SMM ISO 9001:2008. Kegiatan pelaksanaan kebijakan SMM ISO 9001:2008 secara garis besar dengan melalui persiapan, pelaksanaan monitoring dan evaluasi. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya temuan peneliti mengenai adanya SOP atau juknis yang merupakan pedoman pelaksanaan kebijakan SMM ISO 9001:2008.

## 2) *Fragmentasi*

*Fragmentasi* menurut Edward III dalam Winarno adalah pembagian tanggung jawab sebuah bidang kebijakan diantara unit-unit organisasi. Tanggung jawab bagi suatu bidang kebijakan sering tersebar diantara beberapa organisasi, tanggung jawab ini berupa tanggung jawab memberikan penyuluhan, pelatihan dan pelayanan. Konsenkuensi paling buruk dalam fragmentasi birokrasi adalah usaha untuk menghambat koordinasi para birokrat karena alasan-alasan prioritas dari badan-badan yang berbeda mendorong birokrat untuk menghindari koordinasi dengan badan-badan lain. Dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dapat dilihat dari pembagian tugas

pada saat melakukan penyuluhan, pelatihan dan pelayanan di lapangan.

### **3. Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dari sebelum implementasi dan sesudah implementasi, penulis menggunakan survei IKM berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, terdapat 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid, dan reliable dimana unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khususnya di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah sebagai berikut :

1. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan Pelaksana Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan, dan tanggung jawabnya).
4. **Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan**, yaitu kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan Pelaksana Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan Keramahan Pelaksana, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah.
11. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang



digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Tabel 1. Hasil Tanggapan Responden

NO.	UNSUR PELAYANAN	SEBELUM PENERAPAN	SETELAH PENERAPAN
		IKM 2012	IKM 2017
1.	Prosedur Pelayanan	2,958	3,600
2.	Persyaratan Pelayanan	3,083	3,613
3.	Kejelasan Pelaksana Pelayanan	3,133	3,644
4.	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3,150	3,644
5.	Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan	3,217	3,669
6.	Kemampuan Pelaksana Pelayanan	3,133	3,681
7.	Kecepatan Pelayanan	3,050	3,644
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,100	3,956
9.	Kesopanan dan Keramahan Pelaksana	3,283	3,738
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,375	3,619
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,492	3,713
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,367	3,688
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,167	3,688
14.	Keamanan Pelayanan	3,142	3,706
Total Rata-Rata		79,254	91,590

Maksud disusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah sebagai acuan bagi Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara

obyektif dan transparan terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan selama ini. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelum (2012 dengan nilai 79,254 kategori Baik) dan sesudah (2017 dengan nilai 91,590 kategori Sangat Baik) penerapan SMM ISO 9001:2008.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Ditai	
(Unggah kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Ditai Pulakama	
Nomor Responden			
Umur	30 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan Terakhir	1. SD/ sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3 5. S-1 6. S-2 7. S-3 8. Pasca Sarjana 9. Lainnya		
Pekerjaan Utama	1. Pegawai Negeri 2. Wiraswasta/Usaha 3. Lainnya		

II. DATA PENCACAH/ PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/ Data lain	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK	
(Unggah kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan pelayanan. a. Tidak mudah b. Mudah c. Sangat mudah d. Sangat sangat mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang perlakuan Petakama dalam memberikan pelayanan. a. Sangat membedakan b. Membedakan c. Tidak membedakan d. Sangat membedakan
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan persyaratan teknis dan administratif dalam memperoleh pelayanan. a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseriusan dan ketertarikan Petakama dalam memberikan pelayanan. a. Tidak acikan dan tidak ramah b. Kurang acikan dan kurang ramah c. Acikan dan ramah d. Sangat acikan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jaminan keamanan dan kepastian Petakama. a. Tidak terjamin b. Kurang terjamin c. Terjamin d. Sangat terjamin	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan biaya pelayanan. a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang konsistensi waktu kerja pelayanan (keberhasilan Petakama). a. Tidak konsisten b. Kurang konsisten c. Konsisten d. Sangat konsisten	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepuasan biaya pelayanan. a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepatuhan tanggung jawab Petakama dalam memberikan pelayanan. a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepatuhan waktu pemberian pelayanan. a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat d. Sangat tepat
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petakama dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan lingkungan pelayanan. a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan. a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman

Gambar 10. Kuesioner IKM BKP Kelas II Tarakan

Metode dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah dengan mengumpulkan pendapat dari masyarakat penerima pelayanan karantina pertanian dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data. Pengisian kuesioner dilakukan secara terbuka dan tanpa tekanan apapun dengan mendatangi secara langsung ke rumah, tempat kerja, dan counter pelayanan karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan

Terdapat pengaruh yang signifikan antara sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan mutu pelayanan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Berdasarkan analisa data masing-masing unsur pelayanan tersebut diatas, maka perlu dipertahankan mutu pelayanan dan kinerja lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, serta perbaikan dan peningkatan kualitas khususnya pada unsur pelayanan "Prosedur Pelayanan". Semua ini dapat dilakukan dengan cara lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai seluruh unsur pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Sehingga mutu dan kualitas pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan diharapkan dapat lebih baik di masa yang akan datang dan mendapatkan apresiasi dari masyarakat, khususnya pengguna jasa karantina pertanian di wilayah Provinsi Kalimantan Utara.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

#### 1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Penerapan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan sudah sepenuhnya diimplementasikan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelum (2012 dengan nilai 79,254 kategori Baik) dan sesudah (2017 dengan nilai 91,590 kategori Sangat Baik) penerapan SMM ISO 9001:2008.

Sistem Manajemen Mutu sebelum penerapan ISO 9001:2008 yaitu tidak memiliki dokumen sebagai standar acuan kerja, dan tidak semua personil mau menyiapkan perangkat pelayanan. Sedangkan setelah penerapan ISO 9001:2008, kini memiliki dokumen sebagai standar acuan kerja, semua personil memiliki perangkat pelayanan sesuai standar yang ditetapkan pimpinan, pada saat penggantian SDM semua dokumen sebagai acuan kerja tersedia dan terkendali, serta ada peningkatan dalam kedisiplinan.

Tanggung Jawab Manajemen sebelum penerapan ISO 9001:2008 yaitu ada tanggung jawab tapi tidak terinci. Sedangkan setelah penerapan ISO 9001:2008, kini penetapan tanggung jawab tertulis dan disosialisasikan, setiap personil memahami dan melaksanakan ketetapan, serta ada sasaran mutu yang jelas dan terukur.

Pengelolaan Sumber Daya sebelum penerapan ISO 9001:2008 yaitu ada pengelolaan sumber daya tapi tidak terinci. Sedangkan setelah

penerapan ISO 9001:2008, kini memiliki rincian matrix kompetensi SDM, analisis kebutuhan dan program pengembangan SDM, ada standar minimal kebutuhan sarana prasarana dan aturan penggunaannya, kejelasan tanggung jawab yang dilaksanakan, pekerjaan tidak menumpuk pada satu bagian, serta memudahkan dalam pemantauan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi SMM ISO 9001:2008 berdasarkan Teori George Edward III adalah Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Pengaruh komunikasi, yaitu rencana atau prosedur kerja menjadi jelas, adanya media komunikasi yang jelas, serta jelasnya informasi yang disampaikan. Pengaruh sumber daya, yaitu rekrutmen Tenaga Harian Lepas (THL), serta tidak terjadi rangkap jabatan. Pengaruh disposisi, yaitu adanya tujuan dan sasaran mutu yang akan dicapai, serta antusias yang tinggi dalam berkomitmen menjalankan tugas. Pengaruh struktur birokrasi, yaitu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap implementator, serta alur yang panjang disederhanakan sesuai dengan prosedur yang ada.

## **B. Saran**

Berkaitan dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Karena implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah berjalan dengan baik maka perlu *di-update* ke Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, ISO/IEC

17025:2017 atau Standar Internasional Manajemen Laboratorium dan SNI ISO 37001 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

2. Perlu adanya penambahan Sumber Daya Manusia agar kegiatan pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dapat berjalan lebih baik lagi.





## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU DAN WEB :

Abdul, R. S. (2015). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Agus, D. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ahmad, S. R. dan Nurhakki H. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Budi Utama.

Dan, L. (2010). *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.

Akib, Haedar. (2010) *Implementasi Kebijakan : Apa, Mengapa, dan Bagaimana*, dari situs World Wide Web :  
[https://www.researchgate.net/publication/277844111\\_Implementasi\\_Kebijakan\\_Apa\\_Mengapa\\_dan\\_Bagaimana](https://www.researchgate.net/publication/277844111_Implementasi_Kebijakan_Apa_Mengapa_dan_Bagaimana)

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. (2017) Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. (2017) Laporan Tahunan Tahun 2017.

Chalimah, Robi'atul. (2011) *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*. Diambil 4 September 2018, dari situs World Wide Web :  
<http://digilib.uin-suka.ac.id/5891/>

Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM.

Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Depok: Rajawali Pers.

Freddy, R. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Nerdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Hafied, C. (2014). *Komunikasi Politik : Konsep, Teori, dan Strategi*. Depok: Rajawali Pers.

Hartono, Bambang Mulya. (2016) *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Magetan*. Diambil 4 September 2018, dari situs World Wide Web :  
<https://eprints.uns.ac.id/25280/>

Harbani, P. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Harsuko, R. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.

Juana, Ni Putu Priyanti dkk. (2012) *Pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja pegawai dengan mediasi kepuasan kerja*. Diambil 16 April 2018, dari situs World Wide Web :

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj6i8bU74ncAhUab30KHfACCIQFggqMAA&url=http%3A%2F%2Fdownload.portalgaruda.org%2Farticle.php%3Farticle%3D457703%26val%3D951%26title%3DPENGARUH%2520IMPLEMENTASI%2520SISTEM%2520MANAJEMEN%2520MUTU%2520ISO%25209001%3A2008%2520TERHADAP%2520KINERJA%2520PEGAWA%2520DENGAN%2520MEDIA%2520KEPUASAN%2520KERJA&usg=AOvVaw1OEiPOrYvCkT2aa-IrmDf3>

Kusumaningrum, Amrita Kurnia. (2015). *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Lembaga Pendidikan Islam di MAN Yogyakarta I*. Yogyakarta.

Kholidatunur. (2011). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid*. Diambil 5 September 2018, dari situs World Wide Web :

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj4up\\_V5s3eAhUgTI8KHS1bAZ0QFjAAegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Frepository.uinjkt.ac.id%2Fdspace%2Fbitstream%2F123456789%2F3835%2F1%2FKHOLIDATUNUR-FITK.pdf&usg=AOvVaw29UVHdi2PpST-s8cfp73oj](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj4up_V5s3eAhUgTI8KHS1bAZ0QFjAAegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Frepository.uinjkt.ac.id%2Fdspace%2Fbitstream%2F123456789%2F3835%2F1%2FKHOLIDATUNUR-FITK.pdf&usg=AOvVaw29UVHdi2PpST-s8cfp73oj)

Ladju, Aprianto Liun.(2010). *Efektifitas Implementasi SMM ISSO 9001:2008 pada Pendidikan Kejuruan*. Diambil 12 Juli 2018, dari situs World Wide Web :  
<https://aprianto29.wordpress.com/2010/04/23/the-effectiveness-of-implementation-of-quality-management-system-qms-iso-9001-2008-on-vocational-education/>

Lely, I. M. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: University of Brawijaya.

Maliki, Wahyu. (2012) *Analisis Implementasi Kebijakan Kurikulum Seni Budaya Keterampilan di Sekolah Dasar Nasional I Bekasi dengan Teori Kebijakan Edward III*. Diambil 4 September 2018, dari situs World Wide Web :

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj0h8KKvKHdAhWKro8KHfpjAtEQFjABegQICBAB&url=http%3A%2F%2Fmulyono.staff.uns.ac.id%2F2009%2F05%2F28%2Fmodel-implementasi-kebijakan-george-edward-iii%2F&usg=AOvVaw06pdoZmAKQ8EoAWBZaXsnc>.

Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenada Media Group.

Mulyono. (2009). *Model Implementasi Kebijakan George Edward III*. Diambil 4 September 2018, dari situs World Wide Web :

<http://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/05/28/model-implementasi-kebijakan-george-edward-iii/>

Prasetyaningtyas, Raras. (2016) *Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam peningkatan mutu layanan. Efektivitas Pelayanan*. Diambil 24 April 2018, dari situs World Wide Web :

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiji3q9oncAhVDfCsKHXTABzwQFggtMAA&url=http%3A%2F%2Frepository.ums.ac.id%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F2573%2Fj.%2520NASKAH%2520PUBLIKASI.pdf%3Fsequence%3D10%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw06TWPT8SnDTQw0HE7BPNa4>

Rahim, Supli. (2013) *Implementasi Kebijakan Publik (EDWARD III)*. Diambil 12 Juli 2018, dari situs World Wide Web :

<http://akpsuplirahim2013.blogspot.com/2013/05/implementasi-kebijakan-publik-edward-iii.html>

Sanapiah, F. (2010). *Format-Format Penelitian Sosial*. Depok: Rajawali Pers.

Sari, N. (2013). *Metode Penelitian*. Diambil 4 September 2018, dari situs World Wide Web :

[eprints.undip.ac.id/40737/3/004\\_BAB\\_III.pdf](http://eprints.undip.ac.id/40737/3/004_BAB_III.pdf)

Setyawan, Wawan. (2009). *Prinsip Dasar ISO 9001:2008*. Diambil 4 September 2018, dari situs World Wide Web :

<http://www.infometrik.com/2009/08/prinsip-dasar-iso-90012008/>



Syamsuri. (2012). *Konsep Kebijakan Publik*. Diambil 12 Juli 2018, dari situs World Wide Web :

<http://kebijakanpublik12.blogspot.com/2012/04/konsep-kebijakan-publik.html>

Thoha, M. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wahyono, Budi. (2016) *Pengertian dan sejarah ISO 9001*. Diambil 27 Maret 2018, dari situs World Wide Web :

<http://www.pendidikanekonomi.com/2012/10/pengertian-dan-sejarah-iso-9001.html>

Widodo, J. (2001). *Good Governance, Telaah dari dimensi Akuntabilitas dan Kontrol pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.

Winarno, B. (2002) *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Witaradya, Kertya. (2010) *Implementasi Kebijakan Model C G. Edward III*. Diambil 4 September 2018, dari situs World Wide Web :

<https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/01/26/tinjauan-teoritis-implementasi-kebijakan-model-c-g-edward-iii/>

Wiryanto. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.

Zaenal, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

## **PERATURAN :**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT/080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 Tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

## Lampiran 1

## KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Pelaksana
Nama Responden		<input type="text"/>
Umur	Tahun	<input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	<input type="text"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2	<input type="text"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/usahawan 4. Pelajar 5. Lainnya	<input type="text"/>
II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA		
Nama		
NIP/Data lain		
III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan pelayanan. a. Sulit b. Tidak Mudah c. Mudah d. Sangat mudah	8. Bagaimana pemahaman Saudara tentang perlakuan Pelaksana dalam memberikan pelayanan. a. Sangat membedakan b. Membedakan c. Kadang membedakan d. Tidak membedakan	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran persyaratan teknis dan administratif dalam memperoleh pelayanan. a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat Wajar	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Pelaksana dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jaminan keberadaaan dan kepastian Pelaksana. a. Tidak terjamin b. Kurang terjamin c. Terjamin d. Sangat terjamin	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pelayanan a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang konsistensi waktu kerja pelayanan (tredisiplinan Pelaksanan). a. Tidak konsisten b. Kurang konsisten c. Konsisten d. Sangat konsisten	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian biaya pelayanan a. Tidak pasti b. Kurang pasti c. Pasti d. Sangat pasti	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan tanggung jawab Pelaksana dalam memberikan pelayanan. a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pemberian pelayanan. a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat d. Sangat Tepat	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Pelaksana dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan lingkungan pelayanan. a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan. a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	

## Lampiran 2.

### PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Wakil Manajemen)

1. Apakah yang menjadi latar belakang Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ?
2. Apakah tujuan yang ingin dicapai dari Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ? Khususnya tentang mutu pelayanan publik.
3. Adakah hubungan antara Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dengan peningkatan mutu pelayanan publik ? Jika ada, bagaimana hubungannya ?
4. Langkah awal apa yang ditempuh dalam mempersiapkan Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ? adakah tim khusus yang memantau Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ?
5. Kapan mulai dilaksanakan Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ? Prosesnya dimulai dari kapan dari persiapan audit eksternal ?
6. Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2008 ?
7. Apa peran masing-masing bagian yang ada di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 ?
8. Adakah proses pelatihan tentang proses penerapan ISO ?
9. Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO ?



10. Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ?
11. Bagaimana tahap-tahap proses Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ?
12. Bagaimana proses menyiapkan dokumen sistem mutu guna mendukung Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ? Dokumen apa saja yang dipersiapkan ?
13. Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2008 kepada pengguna jasa Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ?
14. Apakah sasaran mutu yang ingin dicapai ketika mengadopsi SMM ISO ? Sasaran mutu terkait mutu pelayanan publik ?
15. Dalam proses Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang Implementasi SMM ISO 9001:2008 ?
16. Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, apakah bentuk kebijakan mutu yang diterapkan terlebih saat ini sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2008 ?
17. Pelayanan apa yang diberikan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan kepada pengguna jasa karantina ?
18. Bagaimana Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan bisa mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa sebagai pelanggan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ?
19. Bagaimana Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan karantina tetap terjaga ?

20. Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2008, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ?
21. Apa manfaat yang diperoleh dari Implementasi SMM ISO 9001:2008 yang dirasakan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ? Bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan dengan diterapkannya SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan ?

## PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Petugas Karantina)

- A. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Pelayanan Publik :
  1. Apa yang menjadi acuan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari dalam menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ? Apabila dalam persyaratan tersebut ada yang belum diterapkan atau dilaksanakan apa yang menjadi masalahnya ? Langkah-langkah apa yang akan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari tempuh untuk memenuhi persyaratan tersebut ?
  2. Bagaimana penerapan tanggung jawab manajemen pada instansi Bapak / Ibu / Saudara / Saudari ? Apa yang menjadi kendala dalam penerapan tanggung jawab manajemen tersebut ? Apa solusi yang Anda tawarkan untuk menerapkan tanggung jawab manajemen yang sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ?

3. Apakah dalam memenuhi persyaratan manajemen sumber daya ditemukan kesulitan dalam penerapannya ? Jika iya, apa kesulitannya ? Bagaimana cara Anda mengatasinya ?
4. Apa yang menjadi pedoman Anda dalam menerapkan realisasi produk yang sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ?
5. Sejauhmana pengukuran, analisa dan peningkatan yang dipersyaratkan dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dilaksanakan ? Apabila dalam persyaratan tersebut ada yang belum diterapkan atau dilaksanakan apa yang menjadi masalahnya ? Langkah-langkah apa yang akan Anda tempuh untuk memenuhi persyaratan tersebut ?

**B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Pelayanan Publik :**

1. **Komunikasi**
  - a. Apakah Anda telah memahami konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk Pelayanan Publik ?
  - b. Jika iya, darimanakah Anda mendapatkannya ?
  - c. Jika tidak, apa yang telah dilakukan organisasi Anda terhadap petugas untuk memahami konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk Pelayanan Publik ?
  - d. Apakah komunikasi Anda baik secara vertikal maupun horizontal dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dapat berjalan dengan baik ? Jika iya, bagaimana hal ini



dilakukan ? Bagaimana intensitasnya ? Jika tidak, apa penyebabnya ? Bagaimana seharusnya ?

- e. Menurut Anda, bagaimanakah metode komunikasi yang dikembangkan dalam mendukung implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ?
- f. Bagaimanakah komunikasi antar bidang dan tim kerja yang berkaitan dengan pelayanan jasa karantina ? Bagaimana hal tersebut dilakukan ?
- g. Sejauhmana peran Anda dalam memberikan pemahaman kepada petugas lain yang terlibat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada instansi Anda ? Apa saja yang Anda lakukan dalam peran tersebut ?

## 2. Sumber Daya

- a. Bagaimana kualitas sumber daya pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan untuk menunjang penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ? Apakah petugas perkarantinaan mempunyai kualifikasi khusus ? Apa yang menjadi ukurannya ?
- b. Apa saja upaya Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya petugas karantina pertanian ?
- c. Bagaimana kuantitas sumber daya pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan untuk menunjang penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ? Apakah kuantitas tersebut telah mencukupi ? Jika belum, apa langkah-langkah Balai Karantina

Pertanian Kelas II Tarakan untuk memenuhi kekurangan tersebut ?

3. Disposisi dan Struktur Organisasi

- a. Bagaimana pendapat Anda terhadap implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk pelayanan publik ini ?  
Maksud Anda yang seperti apa ?
- b. Apakah pendapat tersebut akan Anda ikuti dengan sikap, perilaku untuk menerima dan melaksanakannya ? Bagaimana tindakan tersebut akan Anda lakukan ?



### Lampiran 3.

#### **PEDOMAN WAWANCARA** **(Untuk Pengguna Jasa Karantina)**

1. **Tahukah Anda bahwa saat ini Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan merupakan pelayanan berbasis SMM ISO 9001:2008 ?**
2. **Menurut Anda, adakah perubahan di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan sebelum dan sesudah penerapan SMM ISO 9001:2008 ?**
3. **Menurut Anda, apakah pelayanan yang diberikan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan sudah memuaskan ?**
4. **Menurut Anda, hal kurang apakah yang masih perlu diperbaiki dalam hal pemberian layanan kepada pengguna jasa karantina ?**





Lampiran 4.

## CATATAN LAPANGAN 1 KUTIPAN WAWANCARA

Hari / Tanggal : Senin, 23 April 2018  
Jam : 09.29 Wita  
Lokasi : Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan  
Sumber Data : Wakil Manajemen

### Deskripsi Data :

Wawancara dilakukan pada Wakil Manajemen Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, wawancara dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

Dari wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa latar belakang Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah menindaklanjuti perintah dari Badan Karantina Pertanian yang menunjuk Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan untuk menerapkan ISO 9001:2008. Tujuan Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah untuk menstandarisasi pelayanan jasa karantina pertanian kepada para pengguna jasa. Pelayanan maksimal yang berstandar ISO diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan publik di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

Tanggung jawab manajemen merupakan klausul kedua yang harus dipenuhi dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk pelayanan publik dari 33 persyaratan, 33 persyaratan atau 100 % telah terpenuhi. Tingkat kesesuaian dalam memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu yang terkandung di dalam klausul 5 dari ISO 9001:2008 dikategorikan sangat sesuai.

Komitmen manajemen dengan upaya yang telah dilakukan untuk kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan secara berkelanjutan dengan selalu

mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat dan menetapkan proses-proses yang dibutuhkan untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat (pengguna jasa).

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan kebijakan mutu sesuai dengan tujuan organisasi dan upaya-upaya untuk selalu memelihara dan meninjau kesesuaiannya.

Pimpinan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan sasaran mutu yang selaras dengan kebijakan mutu yang telah ditetapkan.

Guna mengkomunikasikan keefektifan sistem manajemen mutu ini pimpinan puncak telah menetapkan proses-proses komunikasi, yaitu melalui papan informasi, rapat-rapat kerja, koordinasi pimpinan, media komunikasi internet, e-mail, training, poster-poster dan lain-lain.

Tinjauan ulang telah dilakukan oleh Top Manajemen melalui rapat tinjauan manajemen dengan tujuan untuk memastikan keefektifan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah diimplementasikan selama ini terus berlanjut.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menerapkan/menyediakan tempat untuk umpan balik pengguna pelayanan, berupa kotak saran, sms pengaduan, sehingga saran dan keluhan pengguna jasa dapat direspon dengan cepat.



## CATATAN LAPANGAN 2 KUTIPAN WAWANCARA

Hari / Tanggal : Rabu, 17 April 2018  
Jam : 11.55 Wita  
Lokasi : Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan  
Sumber Data : Operator SIMAK BMN

### Deskripsi Data :

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menyediakan seluruh sumber daya yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa karantina pertanian.

Penunjukkan personil yang terlibat langsung dalam tugas sistem manajemen mutu untuk memberikan pelayanan jasa karantina tersebut baik sumber daya aparatur maupun sumber daya sarana dan prasarana yang sangat memadai.

Penunjukan personil yang terlibat langsung dalam tugas sistem manajemen mutu untuk memberikan pelayanan jasa karantina telah didasarkan atas kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menyediakan dan melakukan pemeliharaan baik yang mencakup kantor induk dan wilayah kerja, sarana pendukungnya serta sarana transportasi yang semuanya ditujukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk.



Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan juga telah menyediakan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kenyamanan bagi pegawai maupun masarakat pengguna jasa karantina yaitu tersedianya ruang tunggu, loket pelyanan, ruang kerja yang tertata rapi dan dilengkapi dengan perlengkapan AC dan lapangan parkir dilengkapi pulaa dengan petugas kebersihan kantor maupun satuan pengamanan yang berjaga 24 jam.



### CATATAN LAPANGAN 3

#### KUTIPAN WAWANCARA

Hari / Tanggal : Kamis, 26 April 2018  
Jam : 10.13 Wita  
Lokasi : Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan  
Sumber Data : Operator IQFast

#### Deskripsi Data :

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah memiliki komitmen bahwa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat pengguna jasa harus direncanakan sebaik-baiknya agar dapat memberikan kelancaran dan kemudahan terhadap prosedur pelayanannya.

Proses pengadaan atau pembelian yang dilakukan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan yang berkaitan dengan realisasi jasa pelayanan jasa karantina adalah mencakup proses pengadaan barang atau jasa, ATK dan fasilitas lainnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan yang berkenaan dengan proses dan penyedia jasa pelayanan adalah berorientasi pada kecepatan, keakuratan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan.

Faktor keakuratan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan jasa karantina adalah merupakan upaya yang telah dilakukan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa karantina. Hal ini terlihat dari proses pengurusan persyaratan dan tahapan-tahapan proses yang terkendali sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Pemantauan dan pengukuran dalam pelayanan jasa karantina pertanian dilakukan pada tahap-tahap yang telah ditetapkan sesuai dengan rencana mutu oleh personil yang berwenang, penyerahan sertifikat jasa karantina hewan dan tumbuhan yang telah diterbitkan dilakukan setelah semua proses yang direncanakan sesuai dan disetujui oleh pejabat yang berwenang.

Hak milik masyarakat pengguna jasa karantina pertanian yang berupa berkas arsip-arsip persyaratan permohonan dan arsip sertifikat karantina hewan dan tumbuhan disimpan dan dikendalikan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan, sarana pemantauan dan pengukuran yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian produk terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam bagan alur proses pelayanan yang terdapat pada rencana mutu.





## CATATAN LAPANGAN 4

### KUTIPAN WAWANCARA

Hari / Tanggal : Selasa, 8 Mei 2018  
Jam : 14.26 Wita  
Lokasi : Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan  
Sumber Data : Auditor Internal

#### Deskripsi Data :

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan rencana-rencana untuk menetapkan aktivitas pengukuran dan pemantauan. Dari pengamatan lapangan, untuk memastikan keefektifan Sistem Manajemen Mutu di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah melakukan peningkatan secara terus menerus, termasuk untuk memperagakan kesesuaian produk serta kesesuaian Sistem Manajemen Mutu. Hal yang telah dilakukan adalah perencanaan dan upaya penerapan proses-proses pemantauan pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan pengukuran dan pemantauan kinerja sistem manajemen mutu untuk mengukur kepuasan masyarakat melalui penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan per semester (6 Bulan) periode I dan II.

Upaya yang dilakukan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dalam mengendalikan produk yang tidak sesuai dengan cara menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan. Bila dijumpai produk yang tidak sesuai, maka Kepala Sub Bagian Tata Usaha/Kepala Seksi yang terkait menentukan koreksi produk idak sesuai yang dijumpai. Ketidaksesuaian yang terjadi ini dapat berupa produk mengalami kesalahan cetakan, batal maupun dari hasil temuan audit dan hasil monitoring.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan telah menetapkan, menghimpun dan menganalisa data untuk mengevaluasi serta memperagakan kesesuaian dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu baik yang berkaitan dengan

tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, tingkat kesesuaian pada persyaratan produk, karakteristik mutu maupun pemasok.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan bersama-sama dengan ISO Sekretariat telah memperlihatkan adanya upaya yang dilakukan secara terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu, sasaran mutu, hasil audit, tindakan korektif dan preventif. Sedangkan prosedur terdokumentasi untuk tindakan pencegahan dibuat oleh ISO Sekretariat yang terdiri dari Prosedur Mutu Audit Internal, Prosedur Mutu Tindakan Pencegahan, Prosedur Mutu Tindakan Koreksi dan Prosedur Mutu Pengendalian Ketidaksesuaian.



## CATATAN LAPANGAN 5

### KUTIPAN WAWANCARA

Hari / Tanggal : Jum'at, 11 Mei 2018  
Jam : 09.27 Wita  
Lokasi : Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan  
Sumber Data : Kepegawaian

#### Deskripsi Data :

Implementasi SMM ISO 9001:2008 tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang handal implementasi kebijakan akan berjalan lambat. Oleh karena itu, implementasi SMM ISO 9001:2008 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan membutuhkan sumber daya yang cukup dan mampu untuk menguasai dibidangnya dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

Sehubungan dengan keterbatasan Sumber Daya Manusia Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan maka agar penerapan SMM ISO 9001:2008 berjalan dengan efektif, Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan melaksanakan Rekrutmen Tenaga Harian Lepas (THL) yang selanjutnya dibekali dengan *In House Training*, sehingga implementasi SMM ISO 9001:2008 dapat berjalan dengan efektif tanpa ada pegawai yang rangkap jabatan.



## CATATAN LAPANGAN 6

### KUTIPAN WAWANCARA

Hari / Tanggal : Selasa, 15 Mei 2018  
Jam : 09.12 Wita  
Lokasi : Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan  
Sumber Data : Supervisor IQFast

#### Deskripsi Data :

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik. Dari penelitian yang didapatkan, sikap pelaksanaan dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksana kebijakan yaitu Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan yang selalu mendukung implementasi SMM ISO 9001:2008 untuk membangun karantina pertanian dengan kualitas pelayanan publik terbaik Lingkup Kementerian Pertanian.

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

## CATATAN LAPANGAN 7 KUTIPAN WAWANCARA

Hari / Tanggal : Selasa, 15 Mei 2018  
Jam : 13.23 Wita  
Lokasi : Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan  
Sumber Data : Bendahara Penerimaan

### Deskripsi Data :

Struktur birokrasi yang dimiliki dalam mengimplementasikan kebijakan SMM ISO 9001:2008 sudah tersedia dengan baik oleh Badan Karantina Pertanian. Artinya struktur birokrasi sudah tersedia dari mulai level yang paling tinggi hingga ke level yang paling rendah. Ketersediaan kelembagaan ini dimaksudkan supaya setiap lembaga yang ditunjuk memiliki tugas dan wewenang masing-masing dalam melaksanakan kebijakan SMM ISO 9001:2008. Karena dengan adanya kejelasan tugas dan beban kerja dari setiap instansi akan memberikan kemudahan bagi instansi lainnya dalam mengerjakan tugasnya. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah dengan menggunakan *Standart Operating Procedure* (SOP).

Pelaksanaan kebijakan SMM ISO 9001:2008 yang bertujuan untuk memperbaiki nilai pelayanan jasa karantina, dan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan sudah melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar prosedur yang berupa teknis atau juknis pelaksanaan kebijakan SMM ISO 9001:2008. Kegiatan pelaksanaan kebijakan SMM ISO 9001:2008 secara garis besar dengan melalui persiapan, pelaksanaan monitoring dan evaluasi. Hal ini juga dibuktikan dengan

adanya temuan peneliti mengenai adanya SOP atau juknis yang merupakan pedoman pelaksanaan kebijakan SMM ISO 9001:2008.

